

Article

Penilaian Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pengadu dalam Penguatkuasaan Undang-undang Lalu Lintas: Kajian Kes di Kajang, Selangor
(Assessing Service Quality and Complainant Satisfaction in Traffic Law Enforcement: A Case Study of Kajang, Selangor)

Noordeyana Tambi* & Effa Izzaty Baharin

Pusat Kajian Pembangunan, Sosial dan Persekitaran, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 Bangi, Selangor, Malaysia

*Pengarang Koresponden: deyana@ukm.edu.my

Diserah: 21 Ogos 2025
Diterima: 30 Oktober 2025

Abstrak: Tanggungjawab memastikan keselamatan dan ketenteraman awam memerlukan Polis Diraja Malaysia (PDRM) menjalinkan hubungan yang kukuh dengan masyarakat, membolehkan penyampaian perkhidmatan berkesan yang memenuhi harapan rakyat. Antara perkhidmatan awam penting yang disediakan oleh PDRM ialah kaunter pertanyaan di balai polis, termasuk jabatan polis trafik, yang berfungsi sebagai titik hubungan kritikal antara orang ramai dan penguatkuasa undang-undang. Kualiti perkhidmatan di kaunter ini secara signifikan membentuk imej dan kepercayaan orang ramai terhadap organisasi. Maka, isu kajian yang ini adalah berkaitan kualiti perkhidmatan di kaunter pejabat pertanyaan di balai polis, khususnya balai polis trafik, yang berpotensi menjejaskan imej Polis Diraja Malaysia (PDRM) serta kepuasan masyarakat dalam mendapatkan bantuan dan menyelesaikan urusan keselamatan dan ketenteraman rakyat. Kajian ini bertujuan untuk menilai kepuasan pengadu dalam melaporkan kemalangan jalan raya dengan mengadaptasi model SERVQUAL. Pendekatan kuantitatif telah digunakan menggunakan soal selidik berstruktur, dengan maklum balas daripada 380 individu yang membuat laporan kemalangan jalan raya di Bahagian Siasatan Penguatkuasaan Trafik Daerah (BSPTD) Kajang. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensi. Oleh itu, dapatan kajian menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi dalam kalangan pengadu terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan, dan hubungan positif yang signifikan didapati antara dimensi kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengadu. Kesimpulannya, kepuasan pengadu sangat dipengaruhi oleh kualiti perkhidmatan barisan hadapan yang disampaikan oleh pegawai polis dan anggota pentadbiran. Kajian itu mencadangkan bahawa penambahbaikan berterusan dalam penyampaian perkhidmatan di BSPTD Kajang dapat meningkatkan lagi kepercayaan orang ramai dan kualiti keseluruhan hubungan polis-masyarakat. Wawasan ini penting untuk membimbing penambahbaikan strategik dalam penyampaian perkhidmatan awam PDRM.

Kata kunci: Kualiti perkhidmatan; kepuasan pengadu; Perkhidmatan Polis Trafik; SERVQUAL Model; penguatkuasaan undang-undang

Abstract: The responsibility of ensuring public safety and order requires the Royal Malaysia Police (PDRM) to establish strong relationships with the community, enabling effective service delivery that meets citizens' expectations. Among the essential public-facing services provided by PDRM is the inquiry counter at police stations, including traffic police departments, which serve as critical points of contact between the public and law enforcement. The quality of service at these counters significantly shapes the public image and trust in

the organization. Therefore, the research issue concerns the quality of service at the inquiry counters in police stations, particularly the traffic police stations, which has the potential to affect the image of the Royal Malaysia Police (PDRM) as well as the public's satisfaction in receiving assistance and resolving matters related to public safety and security. This study aims to assess complainant satisfaction in reporting road accidents by adapting the SERVQUAL model. A quantitative approach was employed using a structured questionnaire, with responses from 380 individuals who lodged traffic accident reports at Kajang District Traffic Enforcement Investigation Division (BSPTD). The data were analyzed using descriptive and inferential statistics. Findings indicate a high level of satisfaction among complainants with the service quality provided, and a significant positive relationship was found between service quality dimensions and complainant satisfaction. In conclusion, complainant satisfaction is strongly influenced by the quality of frontline services delivered by police officers and administrative personnel. The study suggests that continuous improvements in service delivery at Kajang BSPTD could further enhance public trust and the overall quality of police-community relations. These insights are crucial for guiding strategic improvements in PDRM's public service delivery.

Keywords: Service quality; complainant satisfaction; traffic police services; SERVQUAL model; law enforcement

Pengenalan

Kualiti perkhidmatan di kaunter perkhidmatan awam merupakan aspek penting yang memberi impak besar terhadap imej organisasi dan tahap kepuasan pengguna di seluruh dunia (Najwa Karmila & Nor Aisyah, 2021). Pelayanan di kaunter dianggap sebagai titik sentuhan utama antara institusi awam dan masyarakat, di mana interaksi langsung ini menentukan persepsi pengguna terhadap keberkesanan dan kecekapan organisasi (Azizan et.al., 2024; Ali Shafiq et al., 2019). Kajian oleh Parasuraman et al. (1988) menegaskan bahawa dimensi kualiti perkhidmatan seperti kesopanan, kecekapan, dan daya tindak balas sangat kritikal dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam sektor perkhidmatan awam. Selain itu, dalam konteks keselamatan awam, kajian oleh Punch (2010) menunjukkan bahawa hubungan positif antara pihak polis dan komuniti, termasuk kualiti perkhidmatan kaunter, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan keberkesanan pelaksanaan tugas polis di pelbagai negara. Oleh itu, isu kualiti perkhidmatan di kaunter bukan sahaja berkait rapat dengan imej institusi tetapi juga memainkan peranan penting dalam membina hubungan yang kukuh antara masyarakat dan agensi kerajaan di peringkat global.

Perkhidmatan barisan hadapan merupakan satu bahagian yang penting dalam sesebuah agensi kerajaan. Menurut Wirtz and Lovelock (2022), kepuasan pelanggan iaitu pengadu dalam kajian ini adalah penilaian pengguna selepas pembelian terhadap keseluruhan pengalaman perkhidmatan (proses dan hasil), ia adalah keadaan afektif (emosi) atau perasaan tindak balas di mana keperluan, keinginan dan jangkaan pengguna semasa melalui pengalaman perkhidmatan telah dipenuhi atau melebihi jangkaan. Mencapai kepuasan pengadu boleh memberi manfaat kepada organisasi, contohnya apabila pengadu kembali untuk membeli produk atau perkhidmatan semula. Oleh itu, organisasi memperoleh kesetiaan pengadu dan mewujudkan kemungkinan untuk berurusan dengan penyedia perkhidmatan pada masa hadapan (Caggiani et al., 2018). Apabila pengadu berpuas hati dengan organisasi, pengalaman positif dikongsi dengan saudara dan rakan pengadu. Pengadu yang berpuas hati meninggalkan nilai positif yang memperoleh tempat tertentu sebagai keuntungan dalam pasaran (Tzavlopoulos et al., 2019).

Sumber daripada PDRM menyatakan pada tahun 2021, Malaysia mencatatkan 370,286 kemalangan jalan raya manakala pada tahun 2022, sebanyak 545,630 kemalangan direkodkan. Pada tahun 2023 pula, terdapat sebanyak 598,635 kes kemalangan. Jumlah kemalangan jalan raya semakin meningkat saban tahun namun jumlah kaunter pertanyaan balai polis trafik masih sama. Ini akan meningkatkan lagi kesesakan orang ramai di balai polis trafik dan melambatkan lagi masa penerimaan laporan kemalangan jalan raya. Terdapat juga pengadu yang mendakwa diperlekehkan oleh anggota bertugas di kaunter pertanyaan semasa ingin membuat laporan pada Oktober 2023 yang lalu. Memetik kepada keratan akhbar Berita Harian, individu

tersebut telah menularkan kejadian yang menimpa beliau di laman media sosial X. Pengadu hadir ke balai polis adalah kerana mereka mempunyai masalah dan memerlukan bantuan daripada pihak berkuasa bagi membantu mereka menyelesaikan masalah. Oleh itu, layanan perkhidmatan yang terbaik dapat menenangkan hati dan kekusutan yang melanda mereka.

Pengadu tidak boleh membuat pilihan untuk mendapatkan perkhidmatan membuat laporan kemalangan jalan raya di tempat lain kerana perkhidmatan ini hanya ditawarkan di balai polis sahaja. Disebabkan itu, pengadu sangat bergantung kepada perkhidmatan yang disediakan di balai polis. Hal ini dilihat kepada situasi pengadu tidak mendapat maklum balas sewajarnya daripada pihak polis terhadap aduan yang dibuat. Oleh itu, kajian kepuasan pengadu perlu dibuat bagi mengetahui tahap kualiti perkhidmatan yang diberikan di balai polis trafik terutamanya di daerah yang sibuk sama ada memuaskan atau sebaliknya.

Perkhidmatan polis merupakan satu perkhidmatan awam yang penting untuk dinilai oleh pengadu kerana perkhidmatan ini dibiayai oleh wang pembayar cukai (Ngobese et al., 2017). Persepsi pengadu yang positif dapat menyumbang kepada perkhidmatan polis yang berkesan. Persepsi pengadu terhadap perkhidmatan polis dipengaruhi oleh dua konteks iaitu konteks kejiranan dan konteks hubungan peribadi (Brown & Benedict, 2002). Konteks kejiranan ialah konteks yang membentuk persepsi orang awam berdasarkan pemerhatian mereka terhadap hal yang berlaku dalam persekitaran dan kejiranan seperti tahap keselamatan, kadar jenayah dan keberadaan polis di tempat awam. Konteks hubungan peribadi ialah konteks yang menentukan persepsi pengadu akibat daripada pengalaman sendiri yang dilalui ketika berurusan dengan pegawai polis.

Sorotan Literatur

1. Cabaran dan Proses Membuat Aduan di Balai Polis Trafik

Setiap balai polis di dalam Negara mempunyai kaunter pertanyaan untuk membantu pengadu mendapatkan perkhidmatan pihak polis. Kaunter pertanyaan tersebut menerima semua laporan yang dibuat oleh pengadu namun terdapat beberapa balai polis yang menolak untuk menerima laporan kemalangan jalan raya kerana terdapat kaunter pertanyaan yang disediakan khas untuk pengadu yang terlibat dalam kemalangan jalan raya untuk membuat laporan kemalangan iaitu di balai polis trafik. Hakikatnya, hanya terdapat satu balai polis trafik sahaja di setiap daerah. Keadaan ini telah menyukarkan segelintir pengadu yang ingin membuat laporan kemalangan jalan raya kerana terpaksa pergi jauh semata-mata untuk membuat laporan. Pengadu juga perlu membawa kenderaan yang terlibat dalam kemalangan semasa membuat laporan. Namun terdapat balai yang tidak mempunyai tempat letak kenderaan khusus untuk pengadu dan ini menyukarkan pengadu untuk meletak kenderaan. Ada kalanya pengadu terpaksa menunggu lama untuk membuat laporan kerana terdapat ramai orang. Ini akan menyebabkan ketidakpuasan hati pengadu terhadap perkhidmatan yang ditawarkan di balai polis. Pihak polis mempunyai piagam pelanggan mereka antaranya ialah menerima layanan di kaunter dalam tempoh masa tidak lewat 15 minit setelah mengambil nombor giliran namun adakah piagam ini dipatuhi oleh pihak polis.

Terdapat juga keadaan di mana pengadu mengharapkan pegawai perkhidmatan menyambut atau menyapa pengadu dengan sopan seperti yang diwar-warkan dalam media namun, terdapat pegawai yang tidak menyambut kedatangan pengadu di organisasi tertentu dengan senyuman dan menyapa pengadu dengan panggilan yang sesuai. Terdapat juga pegawai yang tidak memberi perhatian kepada pengadu secara individu dan melakukan tugas yang lain ketika melayan pengadu. Ini akan menyebabkan pengadu berasa tidak dihargai dan menjadikan urusan lebih sukar kerana tidak mendapat kerjasama daripada kedua-dua pihak. Pegawai yang tidak mesra pengadu terutamanya yang menguruskan pengurusan kaunter turut dilihat memberi layanan yang tidak memuaskan kepada pengadu sekaligus menyebabkan gambaran pengadu terhadap keseluruhan agensi berubah. Ini adalah kerana kaunter perkhidmatan merupakan pengurusan barisan hadapan yang akan dituju oleh pengadu terutamanya dalam mendapatkan informasi berkenaan agensi (Zulfamy 2018).

Umumnya, pengadu tidak boleh membuat pilihan untuk mendapatkan perkhidmatan membuat laporan kemalangan jalan raya di tempat lain kerana perkhidmatan ini hanya ditawarkan di balai polis sahaja. Disebabkan itu, pengadu sangat bergantung kepada perkhidmatan yang disediakan di balai polis. Oleh itu,

kajian kepuasan pengadu perlu dibuat bagi mengetahui tahap kualiti perkhidmatan yang diberikan di balai polis trafik terutamanya di daerah yang sibuk sama ada memuaskan atau sebaliknya.

2. Dimensi Model SERVQUAL sebagai medium Penilaian Kualiti Perkhidmatan

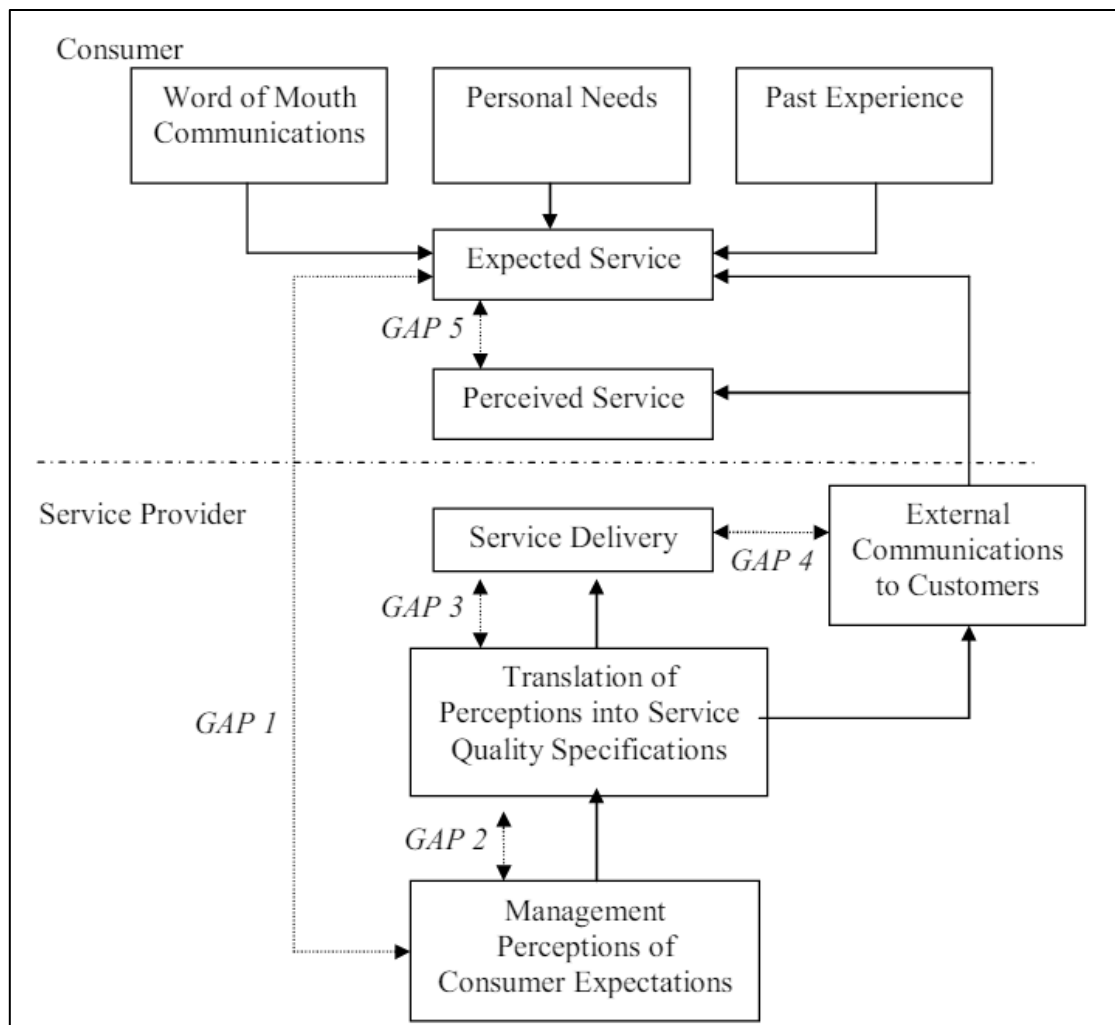
Model SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988) mempunyai lima dimensi utama, iaitu; (a) kebolehnyataan/ fizikal, (b) kebolehpercayaan, (c) responsif, (d) jaminan dan (e) empati. Umumnya, kualiti perkhidmatan sesebuah organisasi boleh dinilai melalui lima dimensi ini. Setelah pelanggan menerima perkhidmatan, lazimnya sesebuah organisasi akan meminta penilaian kualiti perkhidmatan (Zainuddin et. al, 2021). Adakalanya, pelanggan akan menjadi pengadu jika tidak berpuashati dengan layanan yang diterima. Jika pengadu berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan kakitangan, maka perkhidmatan kakitangan itu akan dianggap sebagai memuaskan atau perkhidmatan kakitangan tersebut adalah berkualiti. Apabila sebaliknya, pengadu akan melahirkan ketidakpuasan perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan baik swasta mahupun kerajaan melalui saluran yang disediakan. Oleh itu, perlakuan kakitangan organisasi khususnya kakitangan yang terlibat di barisan hadapan memainkan peranan yang penting dan dapat memberi impak besar terhadap penilaian pengadu kepada organisasi.

Model SERVQUAL seringkali digunakan dengan perbincangan tentang hubungan signifikan antara kepuasan pengadu yang bersifat fleksibel kerana setiap kajian boleh melakukan perubahan ke atas instrumen SERVQUAL mengikut bidang kajian yang dikaji (Saumi & Zolkepli, 2017; Ali et al., 2019). Kesahihan dan kebolehpercayaan instrument ini telah digunapakai secara meluas dan menjadi pilihan utama dalam membuat penilaian tahap kepuasan pelanggan di pelbagai organisasi sektor perkhidmatan (Munusamy et al., 2010). Realitinya, model SERVQUAL ini juga telah dikritik atas beberapa sebab contohnya, sama ada ia boleh digunakan secara umum di semua industri perkhidmatan, terutamanya apabila perkhidmatan yang diberikan sangat bergantung pada siapa yang menyediakannya dan bila dan di mana ia disediakan. Selain itu, item dalam model SERVQUAL asal perlu disesuaikan mengikut konteks (Haghighat, 2017). Walau bagaimanapun, terdapat pendapat yang menyokong penggunaan SERVQUAL untuk mengukur kualiti perkhidmatan kerana kualiti selalunya ditentukan oleh pengguna (Roslan et al., 2015). Buktinya, sehingga hari ini, kajian kepuasan pelanggan menjadikan model ini sebagai panduan asas untuk membuat penilaian kepada perkhidmatan yang ditawarkan.

Secara dasarnya, apabila jangkaan pengadu lebih besar daripada persepsi mereka terhadap penghantaran yang diterima, kualiti perkhidmatan dianggap rendah. Apabila persepsi melebihi jangkaan maka kualiti perkhidmatan adalah tinggi. Oleh demikian, model kualiti perkhidmatan telah mengenal pasti lima jurang yang mungkin menyebabkan pengadu mengalami kualiti perkhidmatan yang lemah. Dalam model ini, jurang lima (5) ialah jurang kualiti perkhidmatan dan merupakan satu-satunya jurang yang boleh diukur secara langsung. Instrumen SERVQUAL direka khusus untuk jurang lima (5). Sebaliknya, jurang satu (1) hingga empat (4) tidak boleh diukur tetapi mempunyai nilai diagnostik. Menurut Parasuraman et al. (1985), terdapat lima jurang yang dapat dibezakan iaitu:-

- i. Jurang pertama berkaitan dengan perbezaan antara jangkaan pengadu dan persepsi entiti penjana (penyedia perkhidmatan) terhadap keperluan pengadu. Saiz jurang dipengaruhi oleh penyelidikan pemasaran yang dijalankan oleh entiti tertentu.
- ii. Jurang kedua berkaitan dengan percanggahan antara konsep perkhidmatan dan ciri faktanya. Saiz jurang ini bergantung kepada komitmen pengurusan terhadap isu kualiti perkhidmatan dan menetapkan matlamat serta penyeragaman tugas dan persepsi peluang.
- iii. Jurang ketiga berkaitan dengan percanggahan antara perkhidmatan yang disediakan dan pengkhususan mengenai penciptaan kualiti perkhidmatan. Saiz jurang ini bergantung pada kerja berpasukan serta pada pepaduan pekerja dengan kerja yang diamanahkan, teknologi dan persepsi kawalan serta sistem penyeliaan dan kawalan.
- iv. Jurang keempat ialah perbezaan antara perkhidmatan yang dijanjikan dan disampaikan. Saiz jurang ini dipengaruhi oleh komunikasi mendatar dan kecenderungan untuk melambung (*inflate*) janji.

- v. Jurang kelima terhasil daripada jurang sebelumnya, iaitu perbezaan antara apa yang pengadu jangkaan dan apa yang diterima. Saiz jurang yang disebutkan di atas dipengaruhi oleh pelbagai faktor, termasuk komitmen pengurus dan pekerja, penyelidikan pemasaran, penyeragaman aktiviti, persepsi keperluan pengadu dan hubungan dengan pengadu. Oleh itu, perbandingan jangkaan dan persepsi kualiti perkhidmatan memberi jawapan kepada persoalan bagaimana kualiti perkhidmatan dilihat oleh pengadu.



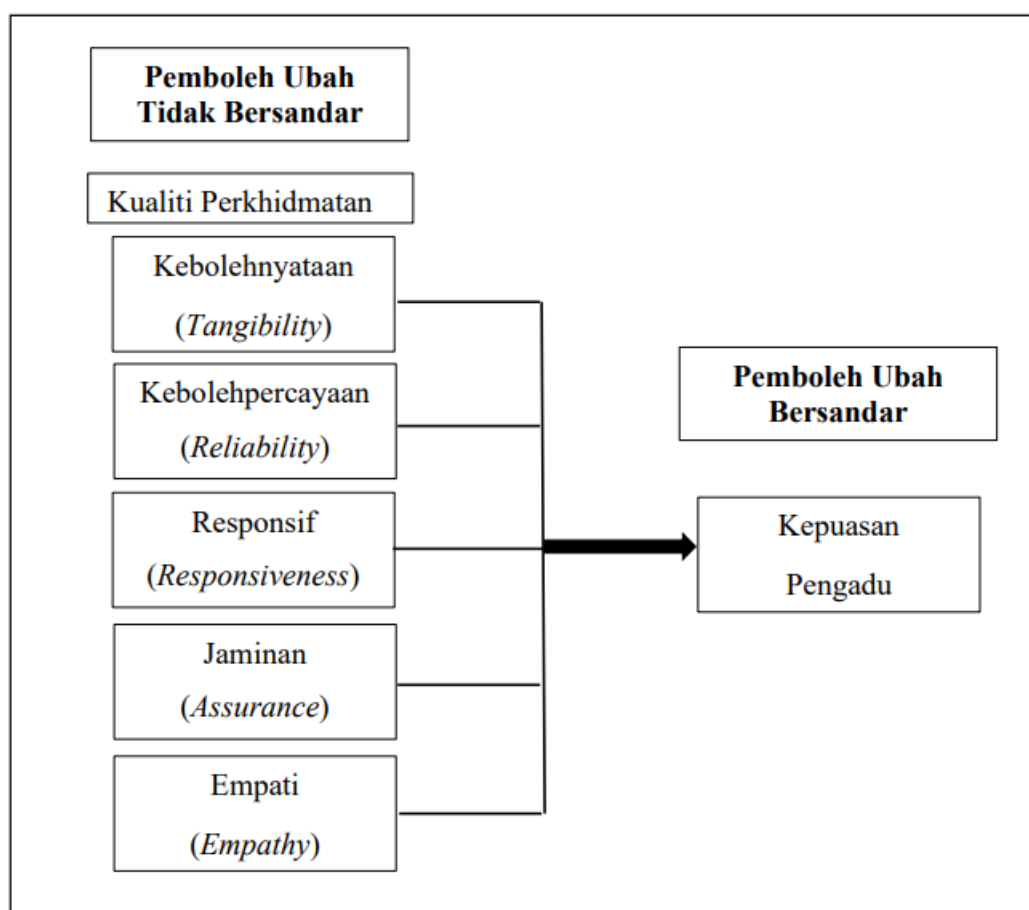
Rajah 1. Model gap
Sumber: Parasuraman et al. (1985)

Ringkasnya, model SERVQUAL menjelaskan bahawa tahap kualiti perkhidmatan boleh diukur melalui perbezaan yang terdapat antara skor pengalaman dengan skor jangkaan pengadu terhadap perkhidmatan. Semakin besar skor positif yang diperoleh menunjukkan semakin berkualiti sesuatu perkhidmatan, sebaliknya semakin besar skor negatif yang diperoleh menunjukkan semakin rendah kualiti sesuatu perkhidmatan.

Kerangka Kajian

Model SERVQUAL digunakan sebagai pendekatan untuk mengukur kualiti perkhidmatan melalui perbandingan antara pengalaman pengadu terhadap perkhidmatan yang diperoleh dengan jangkaan pengadu terhadap perkhidmatan yang disediakan. Ringkasnya, model SERVQUAL menjelaskan bahawa tahap kualiti perkhidmatan boleh diukur melalui perbezaan yang terdapat antara skor pengalaman dengan skor jangkaan pengadu terhadap perkhidmatan. Semakin besar skor positif yang diperoleh menunjukkan semakin berkualiti

sesuatu perkhidmatan, sebaliknya semakin besar skor negatif yang diperoleh menunjukkan semakin rendah kualiti sesuatu perkhidmatan. Model SERVQUAL muncul dari Model Jurang Kualiti Perkhidmatan yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1985). Model ini menjelaskan bahawa kualiti perkhidmatan boleh diukur melalui penentuan jurang antara jangkaan pengguna perkhidmatan yang disediakan dan persepsi mereka terhadap prestasi sebenar perkhidmatan (Farhawahidah & Khairunesa 2023). Oleh itu, kerangka konsep kepuasan pengadu terhadap kualiti perkhidmatan dibuat berdasarkan model SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988).



Rajah 2. Kerangka konseptual kajian
Sumber: Diubahsuai dari Model SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988)

Metodologi

Berdasarkan statistik pada tahun 2023 daripada laporan daripada Bahagian Siasatan Penguatkuasaan Trafik Daerah (BSPTD) Kajang, merupakan BSPTD yang menunjukkan laporan ketiga tertinggi yang menerima laporan kemalangan (Rujuk Jadual1). Namun begitu, mengikut kategori kerajaan tempatan di Selangor, Petaling Jaya dan Shah Alam terdiri dalam kategori Bandaraya manakala Kajang dalam kategori Perbandaran. Dalam kategori Perbandaran, Kajang adalah yang tertinggi menerima laporan kemalangan dalam setahun. Statistik laporan 2023 di BSPTD di negeri Selangor adalah seperti di Jadual 1.

Jadual 1. Statistik laporan kemalangan di Selangor

Daerah	Jumlah Laporan
Petaling Jaya	47,521
Shah Alam	38,307
Kajang	36,199
Subang Jaya	26,188

Klang Selatan	26,135
Gombak	21,417
Serdang	21,326
Selangor	18,822
Klang Utara	17,750
Ampang Jaya	15,386
Sungai Buloh	13,996
Kuala Langat	12,075
Hulu Selangor	8,944
Kuala Selangor	7,889
KLIA	2,640
Sabak Bernam	2,100

Sumber: Polis Diraja Malaysia (2023)

Berdasarkan laporan di BSPT Kajang, laporan kemalangan yang diterima pada tahun 2023 di BSPT Kajang sebanyak 36,199 laporan. Statistik laporan yang diterima ini merujuk kepada jumlah pengadu yang hadir membuat laporan kemalangan ke balai polis trafik. Statistik laporan yang diterima di BSPT Kajang dari tahun 2020 hingga tahun 2023 adalah seperti di Jadual 2. Merujuk kepada jadual tersebut, satu kajian yang mempunyai populasi 36,199 laporan/orang ialah 379 sampel responden berdasarkan tahap keyakinan 95% dan ralat 5%. Maka, sampel telah digenapkan kepada 380.

Jadual 2 Statistik laporan kemalangan di BSPTD Kajang

Tahun	BSPTD Kajang
2020	25,631
2021	23,520
2022	32,372
2023	36,199

Sumber: Polis Diraja Malaysia (2023)

1. Instrumen Kajian

Borang soal selidik dalam kajian ini mempunyai 41 soalan yang dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu bahagian A berkaitan latar belakang responden. Bahagian B pula berkaitan kualiti perkhidmatan di balai polis trafik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL iaitu kebolehnyataan (tangibles), kebolehppercayaan (reliability), responsif (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy) manakala Bahagian C adalah berkaitan kepuasan pengadu secara keseluruhan. Pembentukan soalan-soalan bagi bahagian ini dibangunkan melalui kaedah pengubahsuaian soalan-soalan berdasarkan sorotan karya dan kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan kepuasan pengadu (Othman et al. 2020; Kleisari & Markaki 2019; Kotler et al. 2017; Tang et al. 2022; dan Eboli & Mazzulla 2015).

Jadual 3. Jumlah soalan mengikut bahagian

Bahagian	Jumlah Soalan
Bahagian A	
Demografi responden	6
Bahagian B	
B1 - Dimensi kebolehnyataan	7
B2 - Dimensi kebolehppercayaan	6
B3 - Dimensi responsif	4
B4 - Dimensi jaminan	6
B5 - Dimensi empati	4
Bahagian C	
Kepuasan pengadu	8
Jumlah Soalan	41

Kajian rintis telah dijalankan pada 27 Februari hingga 4 Mac 2024 menggunakan teknik persampelan rawak mudah melibatkan 30 orang responden yang mana mereka mempunyai ciri-ciri yang sama seperti

sampel kajian sebenar dan datang dari populasi yang sama. Responden ini terdiri daripada mereka yang pernah membuat laporan kemalangan di mana-mana balai polis trafik. Soal selidik telah diedarkan kepada responden menggunakan *google form*. Jadual 4 merupakan rumusan yang menunjukkan hasil skor indeks kebolehpercayaan *Alpha Chronbach* bagi kajian rintis yang dijalankan.

Jadual 4. Hasil skor indeks kebolehpercayaan kajian rintis

Pengukuran	Bilangan Item	Kajian Rintis
Kebolehnnyataan (<i>Tangibles</i>)	7	0.709
Kebolehpercayaan (<i>Reliability</i>)	6	0.625
Responsif (<i>Responsiveness</i>)	4	0.656
Jaminan (<i>Assurance</i>)	6	0.827
Empati (<i>Empathy</i>)	4	0.690
Kepuasan pengadu	8	0.743

2. Sampel Kajian

Saiz populasi kajian ini dianggarkan seramai 36,199 orang, merujuk kepada jumlah individu yang pernah membuat laporan kemalangan di balai polis trafik Kajang (Jadual 1). Penentuan saiz sampel kajian ini dilakukan menggunakan Jadual Krejcie dan Morgan (1970), yang sesuai digunakan untuk kajian kuantitatif melibatkan populasi yang diketahui. Berdasarkan jadual tersebut, saiz sampel minimum yang dicadangkan bagi populasi 36,000 hingga 40,000 orang adalah sebanyak 380 responden. Oleh itu, saiz sampel bagi kajian ini ditetapkan seramai 380 orang responden (Krejcie dan Morgan (1970)).

Hasil Kajian dan Perbincangan

Kajian ini memberi tumpuan kepada pengadu di BSPTD Kajang dan seramai 380 orang telah terlibat di dalam kajian ini. Sebanyak enam ciri demografi telah digunakan seperti jantina, umur, status perkahwinan, kaum, tahap pendidikan, dan pekerjaan dibentangkan dalam bentuk jadual berdasarkan bilangan dan peratusan responden. Daripada keseluruhan 380 responden yang terlibat dalam kajian ini, seramai 229 orang atau 60.3% adalah terdiri daripada lelaki, manakala seramai 151 orang atau 39.7% lagi adalah terdiri daripada perempuan. Bagi profil responden mengikut umur pula menunjukkan kumpulan umur yang paling banyak ditunjukkan oleh responden adalah berada dalam kumpulan umur 31 hingga 40 tahun, iaitu sebanyak 49.2% (187 orang). Dari segi profil responden mengikut status perkahwinan menunjukkan seramai 127 orang (33.4%) adalah bujang, manakala bakinya seramai 253 orang (66.6%) lagi sudah berkahwin. Bagi profil responden mengikut kaum menunjukkan majoriti responden adalah daripada bangsa Melayu iaitu seramai 354 orang (93.2%), diikuti bangsa Cina iaitu seramai 10 orang (2.6%). Seramai 11 orang (2.9%) responden berbangsa India manakala seramai 5 orang (1.3%) lagi adalah lain-lain bangsa.

1. Tahap Kualiti Perkhidmatan

Jadual 5 menunjukkan item dimensi kebolehnnyataan dalam soal selidik kualiti perkhidmatan, mendapati tiga item mempunyai skor yang sangat berpuas hati, manakala empat item lagi mempunyai skor yang berpuas hati, dengan julat min item berada antara 3.20 hingga 3.60. Analisis yang dijalankan mendapati item B1.6 iaitu pengurusan perkhidmatan menggunakan sistem berkomputer mencatatkan min yang tertinggi iaitu 3.60. Ini menunjukkan bahawa pengurusan perkhidmatan menggunakan sistem berkomputer memudahkan urusan pengadu kerana penggunaan teknologi semasa membuat laporan kemalangan membantu mempercepatkan urusan. Item B1.4 iaitu pegawai polis dan kakitangan awam di kedua-dua kaunter mencatatkan min kedua tertinggi iaitu 3.59. Penampilan pegawai dan kakitangan awam di BSPTD Kajang adalah kemas sesuai dengan perkhidmatan pengurusan di barisan hadapan bertepatan dengan Mohd Ngaizuddin (2014) yang menyatakan perkara ini penting kerana ia berperanan memberi keyakinan kepada pelanggan untuk berurusan. Seterusnya, diikuti dengan item B1.5 iaitu ketersediaan pegawai polis menerima laporan mencatatkan min sebanyak 3.55. Perkara ini menunjukkan yang pegawai yang berkhidmat di kaunter laporan sentiasa bersiap siaga menerima pengadu yang hadir untuk membuat laporan kemalangan.

Item B1.3 iaitu susunan ruangan balai trafik mendapat skor berpuas hati sebanyak 3.41 diikuti item B1.2 iaitu fasiliti ruang menunggu di kedua-dua kaunter mendapat min sebanyak 3.40. Kemudahan fizikal sangat perlu diambil perhatian kerana orang ramai yang berurusan di kaunter pejabat pertanyaan balai polis sebilangan besar terdiri daripada mereka yang menghadapi masalah. Sehubungan itu, kekurangan dari segi kemudahan fizikal akan menimbulkan rasa kurang selesa dan seterusnya mewujudkan rasa tidak puas hati di kalangan masyarakat (Mohd Ngaizuddin 2014). Ruangan balai dan fasiliti ruang menunggu juga memainkan peranan penting dalam menentukan kepuasan pengadu. Ini kerana, pengadu perlu menunggu giliran sebelum membuat laporan. Jika ruangan balai tidak disusun dengan baik dan teratur serta fasiliti ruang menunggu tidak mencukupi ini boleh membuatkan pengadu berasa kurang selesa.

Item B1.1 iaitu lokasi pejabat trafik yang mudah mencatatkan min yang kedua rendah iaitu 3.39. Lokasi pejabat trafik yang mudah sangat membantu pengadu untuk membuat laporan. Pengadu yang hadir merupakan orang awam yang kebanyakannya tidak pernah memasuki balai polis. Pengadu juga berada dalam keadaan tertekan kerana baru sahaja terlibat dalam kemalangan. Oleh itu, lokasi pejabat trafik yang mudah dapat membantu pengadu. Item terakhir adalah item B1.7 iaitu tempat letak kenderaan mendapat min 3.20. Walaupun item ini mendapat skor yang paling rendah dalam dimensi kebolehnayataan namun begitu, pengadu masih berpuas hati dengan tempat letak kenderaan yang disediakan di BSPTD Kajang. Walau bagaimanapun, pihak BSPTD Kajang perlu mengambil perhatian bagi menambah baik tempat letak kenderaan yang disediakan. Secara keseluruhannya, dapat dilihat skor dimensi kebolehnayataan dalam kualiti perkhidmatan adalah berada pada tahap yang berpuas hati iaitu min=3.45. Semua responden berpuas hati dengan dimensi kebolehnayataan di BSPTD Kajang. Ini menunjukkan yang pihak BSPTD Kajang telah berusaha sedaya upaya mereka untuk memenuhi keperluan dan keselesaan buat pengadu yang datang berurusan di situ.

Jadual 5 Dimensi kebolehnayataan

No	Pernyataan	STPH	TPH	PH	SPH	Min	SP
	Adakah anda berpuas hati dengan						
B1.1	Lokasi pejabat trafik yang mudah.	1 (0.3)	46 (12.1)	138 (36.3)	195 (51.3)	3.39	.705
B1.2	Fasiliti ruang menunggu di kedua-dua kaunter.	2 (0.5)	28 (7.4)	166 (43.7)	184 (48.4)	3.40	.648
B1.3	Susunan ruangan balai trafik.	0 (0.0)	36 (9.5)	152 (40.0)	192 (50.5)	3.41	.658
B1.4	Penampilan pegawai polis dan kakitangan awam di kedua-dua kaunter.	0 (0.0)	7 (1.8)	143 (37.6)	230 (60.5)	3.59	.529
B1.5	Ketersediaan pegawai polis menerima laporan.	2 (0.5)	10 (2.6)	144 (37.9)	224 (58.9)	3.55	.576
B1.6	Pengurusan perkhidmatan menggunakan sistem berkomputer.	0 (0.0)	12 (3.2)	128 (33.7)	240 (63.2)	3.60	.551
B1.7	Tempat letak kenderaan.	15 (3.9)	80 (21.1)	98 (25.8)	187 (49.2)	3.20	.906
Keseluruhan						3.45	.562

(Tahap: Sangat tidak puas hati = 1.00 – 1.50, Tidak puas hati = 1.51 – 2.50, Puas hati = 2.51 – 3.50, Sangat puas hati = 3.51 – 4.00)

2. Tahap Kebolehppercayaan

Jadual 6 menunjukkan tiga item mempunyai skor yang sangat berpuas hati, manakala tiga item lagi mempunyai skor yang berpuas hati, dengan julat min item berada antara 3.41 hingga 3.54. Analisis yang dijalankan mendapati item B2.2 iaitu kecekapan pegawai polis di kaunter aduan mencatatkan min yang tertinggi sebanyak 3.54 diikuti dengan item B2.3 iaitu kecekapan kakitangan awam di kaunter bayaran saman dan dokumen kemalangan (min = 3.51). Ini menunjukkan yang pegawai polis dan pegawai awam yang bertugas di kaunter cekap dalam menjalankan tugasnya. Seterusnya, item B2.4 iaitu kesediaan pegawai polis dalam melayani pengadu mencatatkan min sebanyak 3.51 dan item B2.5 iaitu kesungguhan pegawai polis semasa membuat laporan sebanyak 3.50. Dapatan ini mendapati responden berpuas hati dengan kesediaan dan kesungguhan pegawai polis dalam melayani mereka semasa mereka datang untuk membuat laporan.

Item B2.1 iaitu dengan ketepatan masa dalam membuat laporan merupakan item kedua terendah dalam dimensi kebolehpercayaan (min = 3.42). Walaupun majoriti responden berpuas hati dengan ketepatan masa yang diambil dalam membuat laporan namun masih terdapat segelintir responden yang tidak berpuas hati iaitu sebanyak 7.9% manakala sebanyak 0.5% sangat tidak berpuas hati. Kemungkinan ini terjadi kerana semasa responden membuat laporan terdapat ramai pengadu yang datang pada masa yang sama dan ini melambatkan proses pengambilan laporan. Namun begitu, faktor ramai pengadu tidak boleh diambil sebagai alasan dan pihak BSPTD Kajang perlu mencari alternatif supaya masalah ini dapat diambil tindakan segera dan sekaligus dapat memuaskan hati pengadu yang datang membuat laporan.

Terakhir sekali adalah item B2.6 iaitu aliran pengadu membuat laporan (min = 3.41). Walaupun masih berada pada tahap berpuas hati namun masih juga terdapat responden yang tidak berpuas hati iaitu sebanyak 9.5%. Aliran pengadu membuat laporan ini jika dilihat sangat ringkas namun akan mengambil masa pengadu kerana perlu berjalan kaki agak jauh untuk ke balai polis trafik dan kemudian perlu mengisi borang maklumat kemalangan. Selepas itu, pengadu perlu menunggu giliran untuk membuat laporan. Setelah selesai membuat laporan, pengadu perlu berjumpa dengan pegawai penyiasat untuk diambil keterangan dan kemudian pengadu perlu berjumpa dengan jurugambar untuk diambil gambar kerosakan pada kenderaan. Kemungkinan disebabkan faktor ini, terdapat segelintir pengadu yang tidak berpuas hati dengan aliran pengadu membuat laporan. Secara keseluruhannya, dapat dilihat skor dimensi kebolehpercayaan dalam kualiti perkhidmatan (min = 3.48) adalah berada pada tahap yang berpuas hati.

Ini bertepatan dengan takrifan oleh Ramya et.al (2019) yang menyatakan kebolehpercayaan sebagai keupayaan untuk melaksanakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan pasti dan tepat. Dalam erti kata yang luas kebolehpercayaan bermaksud, janji sesebuah organisasi tentang penyampaian, peruntukan perkhidmatan, penyelesaian masalah dan harga. Pengadu lebih suka melakukan perniagaan dengan organisasi yang menepati janji mereka. Oleh itu, ia adalah elemen penting dalam persepsi kualiti perkhidmatan oleh pengadu dan kesetiannya (Saidin et. al, 2022). Dapatan ini disokong oleh Azwar et al. (2020) iaitu pengadu berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan apabila pekerja sentiasa bersedia untuk menjawab segala pertanyaan pengadu apabila diperlukan dan kebanyakan responden percaya pengaruh kebolehpercayaan terhadap kepuasan keseluruhan adalah lebih tinggi apabila mereka percaya bahawa perkhidmatan yang ditawarkan boleh dipercayai (Shakeerah et. al 2020).

Jadual 6. Dimensi kebolehpercayaan

No	Pernyataan	STPH	TPH	PH	SPH	Min	SP
	Adakah anda berpuas hati dengan						
B2.1	Ketepatan masa dalam membuat laporan.	2 (0.5)	30 (7.9)	153 (40.3)	195 (51.3)	3.42	.659
B2.2	Kecekapan pegawai polis di kaunter aduan.	1 (0.3)	16 (4.2)	140 (36.8)	223 (58.7)	3.54	.591
B2.3	Kecekapan kakitangan awam di kaunter bayaran saman dan dokumen kemalangan.	3 (0.8)	21 (5.5)	137 (36.1)	219 (57.6)	3.51	.639
B2.4	Kesediaan pegawai polis dalam melayani pengadu.	3 (0.8)	16 (4.2)	147 (38.7)	214 (56.3)	3.51	.619
B2.5	Kesungguhan pegawai polis semasa membuat laporan.	2 (0.5)	24 (6.3)	135 (35.5)	219 (57.6)	3.50	.640
B2.6	Aliran pengadu membuat laporan.	2 (0.5)	36 (9.5)	146 (38.4)	196 (51.6)	3.41	.681
Keseluruhan						3.48	.582

(Tahap: Sangat tidak puas hati = 1.00 – 1.50, Tidak puas hati = 1.51 – 2.50, Puas hati = 2.51 – 3.50, Sangat puas hati = 3.51 – 4.00)

3. Responsif

Jadual 7 menunjukkan skor kekerapan, peratusan, min dan sisihan piawai bagi setiap item dimensi responsif dalam soal selidik kualiti perkhidmatan mendapati kesemua empat item tersebut mempunyai skor yang sangat berpuas hati, dengan julat min item berada antara 3.55 hingga 3.57. Analisis yang dijalankan mendapati item B3.1 iaitu kecekapan pegawai polis dalam menggunakan sistem berkomputer semasa menerima laporan mencatatkan min yang tertinggi sebanyak 3.57 diikuti dengan item B3.3 iaitu kemampuan pegawai polis

dalam membantu membuat laporan secara cepat dan tepat (min = 3.56). Rekod aduan yang dilakukan adalah berkualiti dan bebas dari kesilapan merupakan di antara perkara penting dalam tugas harian sebagai anggota polis yang bertugas di kaunter kerana rekod dan aduan akan digunakan dalam perbicaraan sekiranya diperlukan. Sehubungan itu, adalah amat penting rekod aduan bebas dari sebarang kesilapan (Mohd Ngaizuddin 2014).

Seterusnya, item B3.4 iaitu kemampuan pegawai polis dalam membantu pengadu membuat laporan (min = 3.55), dan terakhir item B3.2 iaitu dengan kejelasan maklumat yang disampaikan pegawai polis semasa membuat laporan (min = 3.55). Secara keseluruhannya, dapat dilihat skor dimensi kepekaan dalam kualiti perkhidmatan (min = 3.56) adalah berada pada tahap yang sangat berpuas hati. Dapatan ini disokong dengan kajian-kajian lepas yang menyatakan bahawa tindak balas atau kesediaan pekerja untuk membantu pengadu dan memberikan perkhidmatan yang pantas akan mempengaruhi kualiti perkhidmatan dan meningkatkan tahap kepuasan pengadu (Polus & Bidder 2016).

Jadual 7 Dimensi responsif

No	Pernyataan	STPH	TPH	PH	SPH	Min	SP
	Adakah anda berpuas hati dengan						
B3.1	Kecepatan pegawai polis dalam menggunakan sistem berkomputer semasa menerima laporan.	1 (0.3)	12 (3.2)	136 (35.8)	231 (60.8)	3.57	.570
B3.2	Kejelasan maklumat yang disampaikan pegawai polis semasa membuat laporan.	1 (0.3)	16 (4.2)	136 (35.8)	227 (59.7)	3.55	.590
B3.3	Kemampuan pegawai polis dalam membantu membuat laporan secara cepat dan tepat.	3 (0.8)	15 (3.9)	129 (33.9)	233 (61.3)	3.56	.612
B3.4	Kemampuan pegawai polis dalam membantu pengadu membuat laporan.	3 (0.8)	13 (3.4)	136 (35.8)	228 (60.0)	3.55	.604
	Keseluruhan					3.56	.553

(Tahap: Sangat tidak puas hati = 1.00 – 1.50, Tidak puas hati = 1.51 – 2.50, Puas hati = 2.51 – 3.50, Sangat puas hati = 3.51 – 4.00)

4. Jaminan

Jadual 8 menunjukkan lima item dimensi jaminan mempunyai skor yang sangat berpuas hati, manakala satu item lagi mempunyai skor yang berpuas hati, dengan julat min item berada antara 3.49 hingga 3.58. Analisis yang dijalankan mendapati item B4.5 iaitu dengan salinan laporan mudah dibeli mencatatkan min yang tertinggi sebanyak 3.58. Walaupun mencatatkan min yang tertinggi namun terdapat 4.2% yang menyatakan ketidakpuasan hati mengenai salinan laporan ini. Kemungkinan responden ini datang ke balai pada cuti hujung minggu ataupun selepas waktu pejabat menyebabkan mereka sukar membeli salinan laporan. Item B4.6 iaitu keselamatan pengadu semasa proses membuat laporan pula mencatatkan min kedua tertinggi sebanyak 3.58. Pengadu yang datang membuat laporan kemalangan baru sahaja terlibat dalam kemalangan jalan raya. Kadang kala berlaku pertengkaran ataupun pergaduhan melibatkan pihak yang terlibat dalam kemalangan. Oleh itu, majoriti responden menyatakan yang mereka berasa selamat semasa membuat laporan kerana berada di dalam kawasan polis.

Seterusnya, item B4.4 iaitu kemampuan pengetahuan pegawai polis semasa proses membuat laporan mendapat min ketiga tertinggi sebanyak 3.56. Pegawai polis yang bertugas telah menjalankan tugasnya dengan baik dengan memberikan maklumat yang diperlukan oleh responden menyebabkan responden berpuas hati dengan item ini. Item B4.1 iaitu kredibiliti pegawai polis semasa proses membuat laporan mendapat min ketiga terendah sebanyak 3.53. Majoriti responden berpuas hati dengan kredibiliti pegawai polis mungkin disebabkan pegawai tersebut bersikap profesional dalam menjalankan tugas tanpa sebarang prasangka atau diskriminasi terhadap responden.

Diikuti item B4.3 iaitu maklumat yang diterima mudah difahami oleh pengadu sebanyak 3.52. Kebanyakan pengadu yang datang merupakan mereka yang pertama kali terlibat dalam kemalangan jalan raya dan masih tidak tahu bagaimana proses membuat laporan dan tindakan yang perlu diambil untuk mereka membuat proses tuntutan insurans. Oleh itu, responden berpuas hati dengan item ini kerana pegawai polis tersebut telah memberikan maklumat yang diperlukan kepada mereka dengan mudah dan ringkas supaya senang untuk difahami oleh mereka.

Terakhir adalah item B4.2 iaitu tingkah laku pegawai polis semasa proses membuat laporan yang mendapat min sebanyak 3.49. Majoriti responden berpuas hati dengan layanan yang diberikan oleh pegawai polis terhadap mereka. Pegawai polis perlu mengekalkan sikap yang tenang dan terkawal, walaupun dalam situasi yang tegang atau emosional. Ini membantu dalam menenangkan pengadu dan memastikan bahawa proses membuat laporan berjalan dengan lancar. Secara keseluruhannya, dapat dilihat skor dimensi jaminan dalam kualiti perkhidmatan (min = 3.54) adalah berada pada tahap yang sangat berpuas hati. Dapatan ini disokong oleh Ramya et al. (2019) yang menyatakan jaminan sebagai pengetahuan pekerja, budi bahasa dan keupayaan organisasi dan pekerjaannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan mereka. Sigit & Vivi (2021) juga menyatakan jaminan adalah pengetahuan, kebolehan, budi bahasa dan kebolehppercayaan kakitangan untuk membantu pelanggan seperti layanan yang sopan, mahir dalam menjalankan tugas dan pengetahuan yang mencukupi.

Jadual 8 Dimensi jaminan

No	Pernyataan Adakah anda berpuas hati dengan	STPH	TPH	PH	SPH	Min	SP
B4.1	Kredibiliti pegawai polis semasa proses membuat laporan.	2 (0.5)	13 (3.4)	145 (38.2)	220 (57.9)	3.53	.591
B4.2	Tingkah laku pegawai polis semasa proses membuat laporan.	2 (0.5)	22 (5.8)	143 (37.6)	213 (56.1)	3.49	.631
B4.3	Maklumat yang diterima mudah difahami oleh pengadu.	0 (0.0)	20 (5.3)	143 (37.6)	217 (57.1)	3.52	.597
B4.4	Kemampuan pengetahuan pegawai polis semasa proses membuat laporan.	1 (0.3)	13 (3.4)	140 (36.8)	226 (59.5)	3.56	.576
B4.5	Salinan laporan mudah dibeli.	2 (0.5)	16 (4.2)	123 (32.4)	239 (62.9)	3.58	.601
B4.6	Keselamatan pengadu semasa proses membuat laporan.	1 (0.3)	10 (2.6)	135 (35.5)	234 (61.6)	3.58	.559
Keseluruhan						3.54	.541

(Tahap: Sangat tidak puas hati = 1.00 – 1.50, Tidak puas hati = 1.51 – 2.50, Puas hati = 2.51 – 3.50, Sangat puas hati = 3.51 – 4.00)

4. Empati

Jadual 9 menunjukkan julat min item berada antara 3.39 hingga 3.57 bagi dimensi empati. Analisis yang dijalankan mendapati item B5.3 iaitu kaunter laporan dibuka 24 jam untuk pengadu mencatatkan min yang tertinggi sebanyak 3.57. Ini kerana kemalangan boleh berlaku pada bila-bila masa. Oleh itu, apabila kaunter laporan dibuka 24 jam ini memudahkan pengadu untuk datang membuat laporan kerana tidak terikat dengan waktu pejabat. Diikuti dengan item B5.2 iaitu pegawai memahami situasi pengadu iaitu min sebanyak 3.49. Semasa pengadu datang membuat laporan, kebanyakan pengadu masih berada dalam keadaan tertekan dan ketakutan kerana baru sahaja terlibat dalam kemalangan. Apabila pegawai polis yang bertugas memahami situasi pengadu dan mendengar dengan teliti masalah yang dihadapi pengadu, pengadu akan berasa dihargai dan ini akan mengurangkan tekanan pengadu. Dalam kajian ini, pihak BSPTD Kajang telah menjalankan tugas dengan baik membuatkan responden berpuas hati dengan item ini.

Seterusnya, item B5.1 iaitu keprihatinan pegawai dalam membantu pengadu (min = 3.49). Majoriti responden berpuas hati dengan item ini mungkin kerana pegawai polis menunjukkan sikap yang prihatin dengan berkomunikasi secara sopan dan menghormati responden. Pegawai polis itu juga menunjukkan kesungguhan dalam menerima laporan tidak kira betapa kecil atau besar kes kemalangan atau kerosakan yang terlibat. Terakhir adalah item B5.4 iaitu jumlah pegawai polis di kaunter mencukupi (min = 3.39). Majoriti responden berpuas hati dengan item ini. Setiap balai polis mempunyai jumlah pegawai bertugas yang ditetapkan mengikut kekuatan keanggotaan tempat tersebut. BSPTD Kajang mempunyai tiga kaunter penerimaan aduan. Berdasarkan hasil kajian, ketiga-tiga kaunter tersebut berfungsi dengan baik dan mencukupi buat pengadu yang datang membuat laporan. Secara keseluruhannya, dapat dilihat skor dimensi empati dalam kualiti perkhidmatan (min = 3.49) adalah berada pada tahap yang berpuas hati. Dapatan kajian ini disokong oleh Azman et al. (2018) yang mengesahkan bahawa kesediaan pihak pengurusan untuk mengambil empati kehendak pengadu berupaya meningkatkan kepuasan pengadu. Tang et al. (2022) juga

dalam kajiannya mengenal pasti bahawa empati adalah faktor yang paling penting yang mempengaruhi kepuasan pengadu.

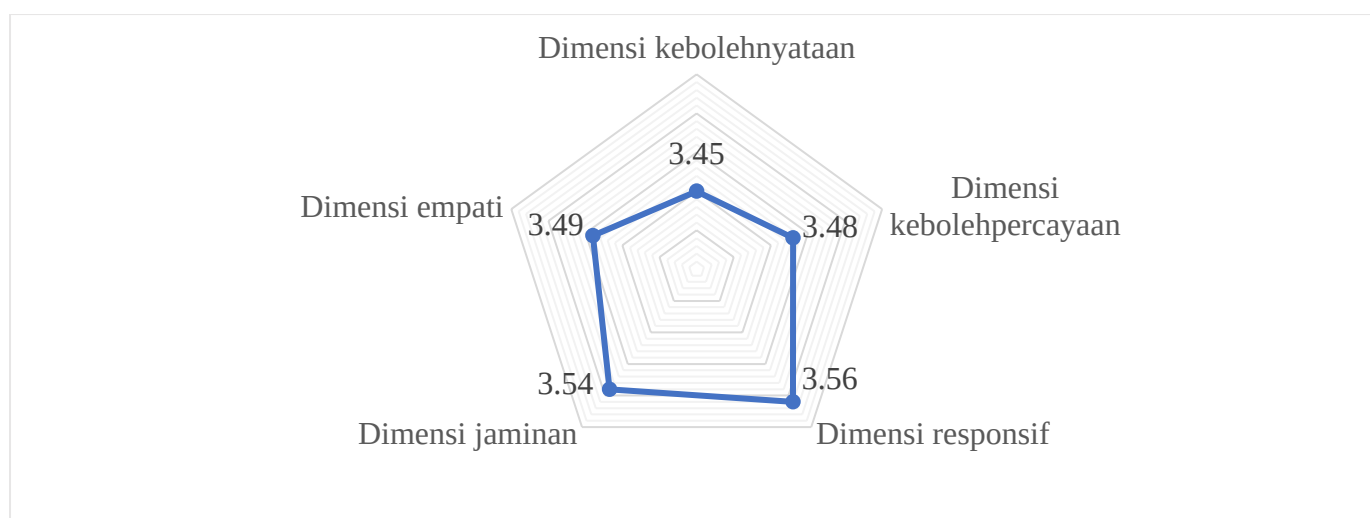
Jadual 9 Dimensi empati

No	Pernyataan	STPH	TPH	PH	SPH	Min	SP
	Adakah anda berpuas hati dengan						
B5.1	Keprihatinan pegawai dalam membantu pengadu.	1 (0.3)	24 (6.3)	142 (37.4)	213 (56.1)	3.49	.627
B5.2	Pegawai memahami situasi pengadu.	1 (0.3)	25 (6.6)	139 (36.6)	215 (56.6)	3.49	.631
B5.3	Kaunter laporan dibuka 24 jam untuk pengadu.	1 (0.3)	12 (3.2)	136 (35.8)	231 (60.8)	3.57	.570
B5.4	Jumlah pegawai polis di kaunter mencukupi.	5 (1.3)	35 (9.2)	145 (38.2)	195 (51.3)	3.39	.710
Keseluruhan						3.49	.569

(Tahap: Sangat tidak puas hati = 1.00 – 1.50, Tidak puas hati = 1.51 – 2.50, Puas hati = 2.51 – 3.50, Sangat puas hati = 3.51 – 4.00)

6. Keseluruhan Tahap Kualiti Perkhidmatan

Berdasarkan Rajah 2 dan Jadual 10 menunjukkan bahawa secara keseluruhan tahap kualiti perkhidmatan di BSPTD Kajang adalah berada pada tahap yang berpuas hati (min = 3.50, SP = 0.533). Dapatan juga menunjukkan dimensi kebolehnayataan (min = 3.45, SP = 0.562), dimensi kebolehpercayaan (min = 3.48, SP = 0.582), dan dimensi empati (min = 3.49, SP = 0.569) adalah berada pada tahap yang berpuas hati. Manakala skor yang sangat berpuas hati pula adalah dimensi responsif (min = 3.56, SP = 0.553), dan dimensi jaminan (min = 3.54, SP = 0.541).



Rajah 2. Tahap kualiti perkhidmatan

Jadual 10. Keseluruhan tahap kualiti perkhidmatan

	Min	SP	Tahap
Dimensi kebolehnayataan	3.45	.562	Puas hati
Dimensi kebolehpercayaan	3.48	.582	Puas hati
Dimensi responsif	3.56	.553	Sangat puas hati
Dimensi jaminan	3.54	.541	Sangat puas hati
Dimensi empati	3.49	.569	Puas hati
Keseluruhan kualiti perkhidmatan	3.50	.533	Puas hati

(Tahap: Sangat tidak puas hati = 1.00 – 1.50, Tidak puas hati = 1.51 – 2.50, Puas hati = 2.51 – 3.50, Sangat puas hati = 3.51 – 4.00)

7. Keseluruhan Tahap Kepuasan Pengadu

Dalam kajian ini, tahap kepuasan pengadu di BSPTD Kajang diukur oleh lapan item. Jadual 11 menunjukkan skor kekerapan, peratusan, min dan sisihan piawai bagi setiap item kepuasan pengadu. Hasil kajian ini

mendapati empat item mempunyai skor yang sangat berpuas hati, manakala empat item lagi mempunyai skor yang berpuas hati, dengan julat min item berada antara 3.37 hingga 3.53. Analisis yang dijalankan mendapati item C7 iaitu caj salinan dokumen laporan kemalangan mencatatkan min yang tertinggi sebanyak 3.53 dan item C3 iaitu perkhidmatan pegawai polis di kaunter aduan (min = 3.53) mencatatkan keputusan min yang sama. Caj salinan laporan yang dikenakan adalah sebanyak RM4. Majoriti responden berpuas hati dengan caj yang dikenakan. Majoriti responden juga berpuas hati dengan perkhidmatan pegawai polis di kaunter aduan. Berdasarkan pecahan dimensi kualiti perkhidmatan juga menunjukkan yang majoriti responden berpuas hati dengan pegawai polis di BSPTD Kajang.

Jadual 11. Tahap kepuasan pengadu

No	Pernyataan	STPH	TPH	PH	SPH	Min	SP
	Adakah anda berpuas hati dengan						
C1	Papan tanda yang jelas untuk ke kaunter aduan.	2 (0.5)	20 (5.3)	155 (40.8)	203 (53.4)	3.47	.622
C2	Papan tanda yang jelas untuk ke pejabat pegawai penyiasat.	2 (0.5)	36 (9.5)	147 (38.7)	195 (51.3)	3.41	.681
C3	Perkhidmatan pegawai polis di kaunter aduan.	0 (0.0)	14 (3.7)	151 (39.7)	215 (56.6)	3.53	.569
C4	Perkhidmatan kakitangan awam di kaunter bayaran saman dan dokumen kemalangan.	0 (0.0)	14 (3.7)	158 (41.6)	208 (54.7)	3.51	.570
C5	Hubungan baik antara pegawai polis dan pengadu semasa membuat laporan.	2 (0.5)	15 (3.9)	150 (39.5)	213 (56.1)	3.51	.601
C6	Tempoh masa membuat laporan kemalangan.	7 (1.8)	33 (8.7)	151 (39.7)	189 (49.7)	3.37	.721
C7	Caj salinan dokumen laporan kemalangan.	3 (0.8)	14 (3.7)	143 (37.6)	220 (57.9)	3.53	.609
C8	Kemudahan menghubungi pegawai polis melalui panggilan telefon.	4 (1.1)	20 (5.3)	148 (38.9)	208 (54.7)	3.47	.647
	Keseluruhan					3.48	.562

(Tahap: Sangat tidak puas hati = 1.00 – 1.50, Tidak puas hati = 1.51 – 2.50, Puas hati = 2.51 – 3.50, Sangat puas hati = 3.51 – 4.00)

Seterusnya, item C5 iaitu hubungan baik antara pegawai polis dan pengadu semasa membuat laporan (min = 3.51) dengan item C4 iaitu perkhidmatan kakitangan awam di kaunter bayaran saman dan dokumen kemalangan (min = 3.51) mencatatkan min yang sama. Majoriti responden berpuas hati dengan hubungan baik dengan pegawai polis. Ini menunjukkan yang pegawai polis di BSPTD Kajang telah menjalankan tugas dengan baik dan profesional. Pegawai polis tersebut tidak terikut dengan emosi responden yang sensitif dan dalam tekanan. Pegawai polis juga menghormati responden yang datang dengan memberikan layanan yang baik. Kakitangan awam yang bertugas juga memberikan perkhidmatan yang baik menyebabkan majoriti responden berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan.

Item C8 iaitu kemudahan menghubungi pegawai polis melalui panggilan telefon (min = 3.47) dengan item C1 iaitu papan tanda yang jelas untuk ke kaunter aduan (min = 3.47) juga mendapat min yang sama. Majoriti responden berpuas hati dengan kemudahan menghubungi pegawai polis. Ini bermaksud bahawa pegawai polis BSPTD Kajang sentiasa peka dengan panggilan telefon di balai. Responden juga akan menelefon pegawai penyiasat yang mengambil kes untuk bertanyakan mengenai perkembangan siasatan dan ini membuktikan yang pegawai penyiasat juga sentiasa menjawab panggilan daripada pengadu. Bagi papan tanda ke kaunter aduan juga majoriti responden berpuas hati mungkin kerana kaunter aduan tersebut berada di tempat yang mudah dijumpai atau terdapat banyak papan tanda arah menunjukkan lokasi kaunter aduan.

Bagi item C2 iaitu papan tanda yang jelas untuk ke pejabat pegawai penyiasat (min = 3.41) mencatatkan min kedua terendah. Pejabat pegawai penyiasat BSPTD Kajang terletak di tingkat 2. Kemungkinan responden menghadapi masalah untuk mencari pejabat tersebut kerana berada di berlainan aras disebabkan itu terdapat 9.5% responden tidak berpuas hati dan sebanyak 0.5% responden sangat tidak berpuas hati. Item C6 iaitu tempoh masa membuat laporan kemalangan (min = 3.37) adalah item yang mencatatkan min yang terendah. Walaupun majoriti responden berpuas hati dengan tempoh masa membuat laporan kemalangan namun masih terdapat responden yang tidak berpuas hati iaitu sebanyak 8.7% manakala sebanyak

1.8% responden sangat tidak berpuas hati. Ini berkemungkinan semasa itu terdapat ramai pengadu yang datang membuat laporan dan ini melambatkan masa pengadu untuk membuat laporan. Kemungkinan juga terdapat masalah sistem komputer yang menyebabkan laporan kemalangan lambat diambil kerana laporan kemalangan semuanya diambil menggunakan sistem komputer.

Secara keseluruhannya, dapat dilihat skor kepuasan pengadu di BSPTD Kajang (min = 3.48) adalah berada pada tahap yang berpuas hati. BSPTD Kajang menyediakan kualiti perkhidmatan yang baik menyebabkan majoriti responden berpuas hati. Kepuasan pengadu adalah satu bentuk pengukuran yang penting yang digunakan untuk menilai tingkah laku pengguna dimana ia mencerminkan penilaian peribadi pengadu terhadap kualiti prestasi yang berkaitan dengan pengalaman penggunaan. Apabila tahap persepsi kualiti barangan atau perkhidmatan meningkat, secara langsung akan meningkatkan tahap kepuasan pengadu. Apabila pengadu berpuas hati dengan produk atau perkhidmatan yang dibeli, potensi pengadu tersebut akan membeli semula di masa akan datang adalah tinggi. Oleh itu, adalah penting bagi syarikat untuk mengetahui tahap kepuasan pengadu dan memastikan produk mereka mampu memuaskan hati pengadu (Wulan & Husaeni 2015).

8. Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan Dan Kepuasan Pengadu

Secara keseluruhannya, Jadual 12 menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan ($r = 0.938$, $p < 0.01$) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengadu di BSPTD Kajang. Dapatan kajian ini disokong dengan dapatan kajian-kajian lepas yang menyatakan terdapat hubungan antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pengadu seperti Lau et al. (2013) menyatakan yang dapatan kajian di Hong Kong mendapati lima dimensi SERVQUAL mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan pengadu. Najwa Karmila & Nor Aishah (2021) juga menyokong bahawa lima dimensi kualiti perkhidmatan SERVQUAL mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengadu. Raza et al (2015) juga menyokong dapatan ini dengan menyatakan kualiti perkhidmatan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan pengadu berdasarkan kajian-kajian lepas.

Jadual 12 Hubungan antara Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pengadu

	Kepuasan pengadu
Dimensi kebolehnayataan	0.906**
Dimensi kebolehppercayaan	0.892**
Dimensi responsif	0.861**
Dimensi jaminan	0.895**
Dimensi empati	0.902**
Keseluruhan kualiti perkhidmatan	0.938**

** $p < 0.01$

Dalam Jadual 12 di atas menunjukkan keputusan pengujian hipotesis menghasilkan lima dapatan penting. Pertama, kualiti perkhidmatan dari aspek kebolehnayataan ($r = 0.906$, $p < 0.01$) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengadu di BSPTD Kajang. Dengan itu Ho1 adalah diterima. Kedua, kualiti perkhidmatan dari aspek kebolehppercayaan ($r = 0.892$, $p < 0.01$) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengadu di BSPTD Kajang. Dengan itu Ho2 adalah diterima. Ketiga, kualiti perkhidmatan dari aspek responsif ($r = 0.861$, $p < 0.01$) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengadu di BSPTD Kajang. Dengan itu Ho3 adalah diterima. Keempat, kualiti perkhidmatan dari aspek jaminan ($r = 0.895$, $p < 0.01$) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengadu di BSPTD Kajang. Dengan itu Ho4 adalah diterima. Kelima, kualiti perkhidmatan dari aspek empati ($r = 0.902$, $p < 0.01$) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengadu di BSPTD Kajang. Dengan itu Ho5 adalah diterima. Secara keseluruhannya, dapatan ini juga menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan ($r = 0.938$, $p < 0.01$) mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pengadu di BSPTD Kajang.

Kesimpulan

Kajian ini menggunakan model SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988) iaitu model kualiti perkhidmatan yang melibatkan lima dimensi. Lima dimensi tersebut adalah kebolehnayataan, kebolehppercayaan, responsif,

jaminan dan empati. Model ini digunakan sebagai pendekatan untuk mengukur kualiti perkhidmatan melalui pengalaman pengadu dengan perkhidmatan yang disediakan. Berdasarkan model ini, kajian ini mengandaikan terdapat hubungan antara kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pengadu. Dapatan kajian ini menunjukkan kesemua lima dimensi kualiti perkhidmatan berada pada tahap yang berpuas hati. Dapatan kajian ini adalah tidak sama seperti jangkaan sebelum kajian ini dibuat. Ini kerana, kebiasaannya masyarakat sering tidak berpuas hati dengan PDRM. Semua yang berkaitan dengan PDRM akan mendapat maklum balas yang negatif mungkin kerana pengalaman peribadi individu tersebut mahupun terpengaruh dengan media sosial. Oleh itu, kajian ini dibuat untuk mengesahkan sama ada terdapatnya ketidakpuasan hati masyarakat terhadap kualiti perkhidmatan PDRM khususnya di BSPTD Kajang. Namun, berdasarkan hasil kajian, majoriti responden berpuas hati dengan tahap kualiti perkhidmatan yang disediakan di BSPTD Kajang. Ini berkemungkinan kerana majoriti responden yang menjawab soalan soal selidik adalah terdiri daripada kalangan pekerja kerajaan. Pekerja kerajaan lebih memahami bagaimana sistem perkhidmatan kerajaan berfungsi.

Kajian ini diharap dapat memberikan beberapa sumbangan penting yang boleh membantu meningkatkan kualiti perkhidmatan dan hubungan antara pihak PDRM dengan masyarakat. Hasil kajian ini membolehkan pihak PDRM khususnya BSPTD Kajang mengenal pasti kekuatan dan kelemahan dalam perkhidmatan mereka. Langkah-langkah seperti latihan dalam perkhidmatan untuk pegawai polis dan kakitangan awam perlu ditingkatkan bagi menambah baik kualiti perkhidmatan berdasarkan penemuan kajian. Kajian ini juga berfungsi sebagai alat pemantauan dan penilaian berterusan bagi pihak PDRM. Dengan menjalankan kajian secara berkala, keberkesanan inisiatif dan program boleh dinilai dan penyesuaian serta penambahbaikan boleh dilaksanakan. Penemuan daripada kajian ini juga boleh digunakan untuk menggubal dasar untuk merumuskan polisi dan peraturan yang lebih sesuai dengan keperluan masyarakat dan lebih berkesan serta relevan dengan masa kini.

Berdasarkan dapatan dan implikasi kajian ini, beberapa cadangan untuk kajian lanjutan boleh diketengahkan. Kajian pada masa hadapan disarankan untuk diperluas kepada skop yang lebih besar merangkumi balai-balai polis trafik di daerah atau negeri lain bagi mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh tentang persepsi masyarakat terhadap perkhidmatan PDRM. Selain itu, kajian kualitatif seperti temu bual mendalam atau kumpulan fokus juga boleh dijalankan bagi memahami dengan lebih mendalam pengalaman dan pandangan orang awam terhadap perkhidmatan yang diterima. Kajian lanjutan juga boleh meneliti hubungan antara faktor demografi dengan tahap kepuasan atau persepsi terhadap perkhidmatan, bagi mengenal pasti keperluan khusus bagi kumpulan sasaran tertentu. Di samping itu, penilaian keberkesanan program peningkatan perkhidmatan seperti latihan berkala, inisiatif digitalisasi, dan pendekatan mesra pelanggan dalam kalangan anggota PDRM juga wajar dijadikan fokus kajian akan datang.

Penghargaan: Kajian ini sebahagiannya menggunakan dana TAP-K016361.

Kenyataan Persetujuan Responden: Soal selidik kajian ini telah melalui proses kebolehpercayaan tanpa soalan sensitive dan mendapat persetujuan responden kajian yang terlibat.

Konflik Kepentingan: Pengarang mengisytiharkan tiada konflik kepentingan.

Rujukan

- Ali Shafiq, Md Imtiaz Mostafiz & Mutsumi Taniguchi. (2019). Using SERVQUAL to determine Generation Y's satisfaction towards hoteling industry in Malaysia. *Journal of Tourism Futures*, 5(1), 62–74, doi: <https://doi.org/10.1108/JTF-01-2018-0004>
- Azizan, M. F., Daud, S., & Hamil, J. (2024). Kecekapan dan keberkesanan pengurusan perolehan kerajaan di Malaysia ke arah tadbir urus baik (Efficiency and effectiveness in Malaysian public procurement towards good governance). *e-Bangi: Journal of Social Sciences and Humanities*, 21(3). <https://doi.org/10.17576/ebangi.2024.2103.28>

- Azman Ismail, Nurhayati Abd Rahman & Sulaiman Mohammed Khalid. (2018). Menilai kesan kualiti interaksi terhadap kepuasan pelanggan di kafetaria kolej kediaman UKM. *Journal of Quality Measurement and Analysis*, 14(2), 67-79.
- Azwar, H., Yudistira, S. & Edmizal, E. (2020). Improving Local Community Knowledge and Skills in Homestay Management. In *1st Progress in Social Science, Humanities and Education Research Symposium (PSSHERS 2019)*. (pp.6-9). <https://doi.org/0.2991/assehr.k.200824.002>
- Brown, B. & Benedict, W.R. (2002). Perception of the police: Past findings, methodological issues, conceptual issues and policy implications. *Policing: An International Journal*, 25(3), 543-580.
- Caggiani, L., Camporeale, R., Marinelli, M., & Ottomanelli, M. (2018). User satisfaction based model for resource allocation in bike-sharing systems. *Transport Policy*, 80(1), 117-126.
- Eboli, L. & Mazzulla, G. (2015). Relationships between rail passengers' satisfaction and service quality: a framework for identifying key service factors. *Public Transport*, 7(2): 185-201.
- Haghighat, N. (2017). Airline service quality evaluation: A review on concepts and models. *Economic, Management and Sustainability*, 2(1), 31-47.
- Kleisari, L. & Markaki, E.N. (2019). The impact of the perceived service quality on revisit intention in the tourism industry: A conceptual framework of strategic approach and analysis. *European Journal of Interdisciplinary Studies*, (3): 30-40.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*. Edisi ke-14. United State: Prentice Hall.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30: 607-610.
- Lau, M. M., Cheung, R., Lam, A. Y., & Chu, Y. T. (2013). Measuring service quality in the banking industry: A Hong Kong based study. *Contemporary Management Research*, 9(3), 263-282.
- Mohd Ngaizuddin Abdul Maei. (2014). *Kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan kaunter pejabat pertanyaan Balai Polis Pengkalan Hulu, Perak* (Tesis Dr. Fal, Universiti Utara Malaysia).
- Munusamy, J., Cselliah, S., & Mun, H. W. (2010). Service quality delivery and its impact on customer satisfaction in the banking sector in Malaysia. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 1(4), 398-404.
- Najwa Karmila Othman, & Nor Aishah Buang. (2021). Kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan homestay menggunakan model SERVQUAL. *Advanced International Journal of Business, Entrepreneurship and SMEs*, 3(7), 59-74.
- Ngobese, N., Mason, R., & Maharaj, M. (2017). The effect of service delivery in public 'community service centers': A case of an emerging economy. *Risk Governance & Control: Financial Markets & Institutions*, 7(3), 44-54.
- Othman, A.K., Hamzah, M.I. & Abu Hassan L.F. (2020). Modelling the contingent role of technological optimism on customer satisfaction with self-service technologies: a case of cash-recycling ATMs. *Journal of Enterprise Information Management*, 33(3), 559-578.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *International Journal of Research and Development*, 4(2), 38-41.
- Saidin, Z. H., Wan Abdul Rahman, W. A., Mohd Nafi, S. N., Saad, R., & Mokhtar, S. S. M. (2022). Examining industry-specific after-sales service quality towards the level of customer loyalty: A case of Malaysian national carmakers. *e-Bangi: Journal of Social Sciences and Humanities*, 19(4), 70-93.
- Saumi, M. F., & Zolkepli, I. A. (2017). Kelestarian kualiti perkhidmatan ekopelancongan: Aplikasi model analisa 'gap' bagi memahami kepuasan pelancong zoo Malaysia. *Jurnal Pengurusan*, 49, 141-154.
- Shakeerah Mohd Shukri, Mohd Shukri Ab Yajid, JacquelineTham (2020) Role of Responsiveness, Reliability and Tangibility on Customer Satisfaction. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(1), 1007-1013. doi:10.5530/srp.2020.1.127

- Sigit Sugiarto, & Vivi Octaviana. (2021). Service quality (SERVQUAL) dimensions on customer satisfaction: Empirical evidence from bank study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93-106.
- Tang, R. Q., Tan, Y. J., Tan, Z. X., Tan, Y. T., Almawad, G., & Alosaimi, A. (2022). A study of courier service quality and customer satisfaction. *International Journal of Applied Business and International Management (IJABIM)*, 7(1), 137–150.
- Tzavlopoulos, I., Gotzamani, K., Andronikidis, A., & Vassiliadis, C. (2019). Determining the impact of e-commerce quality on customers' perceived risk, satisfaction, value and loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(4), 576–587.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services marketing* (9th ed.). World Scientific Publishing Co.
- Wulan, E. R., & Husaeni, U. A. (2015). Analysis of the variables that affect bookstore customer satisfaction. *International Journal of Nusantara Islam*, 3(2), 27–36.
- Zainuddin, M. B., & Syed Ismail al-Qudsy, S. H. B. (2020). Aduan awam terhadap pengurusan halal: Analisis pencapaian piagam pelanggan di JAKIM (Public complaint on halal management: Client charter's achievement by JAKIM). *e-Bangi: Journal of Social Sciences and Humanities*, 17(2), 119–135.
- Zulfamy Mat Udi. (2018). Faktor kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan Wilayah Persekutuan Putrajaya dan Kuala Lumpur, Malaysia. [Tesis Dr. Fal, Ekologi Manusia], Universiti Putra Malaysia