



UNIVERSITI TEKNOLOGI MARA

**KAJIAN TERHADAP TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITI PERKHIDMATAN YANG DISEDIAKAN OLEH PEJABAT DAERAH.
SATU KAJIAN DI PEJABAT DAERAH SAMARAHAN**

WINNIE AKASOK

2001650636

FRANCESCA AK. NOVINE AYOR

2000543956

SYAHPURI BINTIJIBI

2000543945

LIZAWATI BINTI ZULIFLI

2001650787

JUDITH AK.SAGA

2000543796

**FAKULTI PENTADBIRAN DAN UNDANG-UNDANG
UNIVERSITY TEKNOLOGI MARA
KAMPUS SAMARAHAN**

MARCH 2004

ISI KANDUNGAN

Penghargaan	i
Abstrak	ii
Senarai rajah	iii
Senarai jadual	iv

BAB 1. PENGENALAN

1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar belakang Pejabat Daerah Samarahan	4
1.2.1 Piagam Pelanggan Pejabat Daerah Samarahan	5
1.3 Penyata Masalah	7
1.3.1 Nilai-nilai dan etika kerja	9
1.3.2 Gambar Pejabat Daerah Samarahan	12
1.4 Objektif kajian	
1.4.1 Objektif Am	13
1.4.2 Objektif Khusus	13
1.5 Skop kajian	14
1.6 Hipotesis	15
1.7 Andaian kajian	16
1.8 Signifikan kajian	17
1.9 Batasan kajian	19
1.10 Cadangan dapatan	20

BAB 2. KAJIAN LEPAS

2.1 Pengenalan	22
2.2 Konsep Pejabat Daerah	22
2.3 Konsep devolution	23
2.4 Konsep deconcentration	25
2.5 Kedudukan Pejabat Daerah disamping Jabatan-jabatan lain	26
2.6 Struktur Pejabat Daerah di Semenanjung Malaysia	28
2.7 Konsep kualiti	29
2.8 Konsep Piagam Pelanggan	32
2.9 Konsep penyediaan perkhidmatan kuanter yang berkualiti	36

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh Pejabat Daerah. Kajian ini telah dijalankan di Pejabat Daerah Samarahan yang melibatkan 10 buah kampung iaitu Kampung Merdang Gayam, Kampung Melaban, Kampung Asa Jaya Laut, Kampung Plaie, Kampung Sindang Baru, Kampung Pinang, Kampung Meranek, Kampung Mang, Kampung Merdang Lumut dan Kampung Pengkalan Kuap. Jumlah responden yang terlibat adalah seramai 100 orang dan responden dipilih 10 orang dari setiap kampung tersebut. Bagitu juga responden yang dipilih adalah mereka yang berumur di dalam lingkungan 21 hingga 60 tahun. Pengumpulan data dibuat dengan menggunakan kaedah soal selidik dan temubual yang dianalisis menggunakan SPSS (Statistical Package For Social Sciene). Hasil kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh Pejabat Daerah amatlah memuaskan, walaupun terdapat beberapa kelemahan yang perlu diatasi. Responden juga berharap supaya Pejabat Daerah Samarahan dapat memberikan perkhidmatan yang lebih berkualiti dan cepat, di samping memperbaiki kualiti perkhidmatan yang disediakan. Ini kerana terdapat beberapa orang responden yang menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada mereka adalah kurang memuaskan dan ini akan mempengaruhi tahap kepuasan mereka terhadap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh Pejabat Daerah.

BAB I

PENGENALAN KAJIAN

1.1 PENGENALAN

Pentadbiran daerah merupakan satu institusi yang utama dan penting kerana ia dipertanggungjawabkan untuk melaksanakan segala dasar dan peraturan kerajaan bagi pembangunan rakyat dan kerajaan. Bagi melicinkan pelaksanaan tanggungjawab ini, pentadbiran daerah diperuntukkan dengan pelbagai kuasa serta sumber seperti kewangan, kakitangan dan teknologi. Pejabat daerah adalah pemegang amanah untuk membekalkan pelbagai perkhidmatan dan memesatkan lagi pembangunan terutamanya ke kawasan luar bandar. Sebagai sebuah pentadbiran yang terpenting di peringkat bawahan, pejabat daerah perlu mempunyai nilai-nilai dan etika yang menunjukkan ia sebuah agensi kerajaan yang cekap dan berkualiti. Nilai-nilai dan etika ini adalah termasuk nilai-nilai peribadi asas, nilai-nilai yang mengutamakan pelanggan, nilai-nilai kepimpinan, nilai-nilai keagamaan, nilai-nilai produktiviti dan nilai-nilai profesionalisme. (INTAN 1994: 55). Oleh itu, dalam menjalankan kajian ini kumpulan kami perlu mengkaji persepsi masyarakat luar bandar terhadap nilai-nilai dan etika yang diamalkan oleh pentadbiran daerah. Selain itu, kami juga akan mengkaji persepsi masyarakat terhadap pejabat daerah sebagai sebuah agensi kerajaan yang membekalkan perkhidmatan.

Peranan pejabat daerah untuk memajukan rakyat dan negara melibatkan pelbagai aktiviti, antaranya ialah membekalkan perkhidmatan kepada rakyat, merangka dan melaksanakan segala dasar, program dan projek pembangunan serta melaksanakan

BAB 2

KAJIAN LEPAS

2.1 PENGENALAN

Bab ini akan membincangkan dan menghuraikan kajian-kajian pembacaan kumpulan kami terhadap kajian-kajian lepas yang berkaitan untuk menyokong kajian ini. Konsep, teori dan ciri-ciri pentadbiran yang baik dan berkualiti juga akan dihuraikan. Malah terdapat sembilan perkara yang akan dihuraikan serta dibincangkan juga di dalam bab ini seperti berikut :

- Konsep Pejabat Daerah
- Struktur Pejabat Daerah Di Semenanjung Malaysia
- Kedudukan Pejabat Daerah Di Samping Pentadbiran Negeri Di Semenanjung Malaysia
- Konsep Devolution
- Konsep Deconcentration
- Konsep Kualiti
- Konsep Piagam Pelanggan
- Konsep Penyediaan Perkhidmatan Kaunter yang berkualiti

2.2 KONSEP PEJABAT DAERAH

Menurut Hussain (1991:20), pentadbiran daerah adalah bercorakkan '*deconcentration*' yang boleh diertikan sebagai sesuatu birokrasi yang memberikan