

# Biro Pengaduan Awam (BPA) Negeri Sabah: Kesedaran Orang Awam Mengenai Perkhidmatan BPA di UTC Sabah

*Public Complaints Bureau of Sabah State (PCB):  
Public Awareness towards PCB Services at UTC Sabah*

Liyana 'Izzati Aris

Bahagian Penyelidikan & Pembangunan (R&D),  
Institut Tanah dan Ukur Negara (INSTUN), 35950 Behrang Ulu, Perak D.R

e-mel: liyanafidz86@gmail.com

## **Abstrak**

Pusat Transformasi Bandar (UTC) merupakan satu mekanisme inovasi yang diusahakan oleh pihak kerajaan dalam menyediakan medium lokasi setempat bagi pelbagai perkhidmatan kerajaan/badan berkanun/sector swasta di bawah satu bumbung supaya mampu menyelesaikan urusan pelanggan dengan mudah. Salah satu perkhidmatan awam tersebut adalah perkhidmatan Biro Pengaduan Awam (BPA). Sehubungan itu, kajian ini bertujuan memeriksa tahap kesedaran orang awam mengenai perkhidmatan BPA cawangan Negeri Sabah yang terletak di UTC Sabah. Kajian ini merupakan kajian rintis yang melibatkan persampelan rawak mudah iaitu 50 responden yang merupakan pelanggan yang telah atau sedang menggunakan perkhidmatan awam dan kemudahan di UTC Sabah pada hari pengedaran borang soalan kaji selidik. Hasil kajian menunjukkan bahawa secara keseluruhannya, kesedaran orang awam terhadap peranan dan perkhidmatan BPA adalah di tahap yang baik meskipun majoriti daripada responden tidak berurusan secara langsung dengan BPA negeri Sabah dari segi pengaduan awam. Justeru, usaha perlu digiatkan lagi untuk mempromosikan peranan BPA dalam meningkatkan kesedaran orang awam terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh BPA negeri Sabah di UTC Sabah agar terus kekal relevan sebagai badan pengawas kualiti penyampaian perkhidmatan awam.

**Kata kunci:** Kesedaran pelanggan, kualiti perkhidmatan awam, perkhidmatan pelanggan, agensi kerajaan, UTC Sabah

## **Abstract**

An Urban Transformation Centre (UTC) is an innovative mechanism undertaken by the government in providing a one-stop centre for a variety of government / statutory/private sector services under one roof to facilitate clients' affairs. One such public service is the Public Complaints Bureau (PCB) service. Hence, this study was carried out to examine the level of public awareness towards the PCB Sabah State's branch service located in the UTC Sabah. This study was a pilot study involving simple random sampling of 50 respondents who had been or were using public services and facilities in the UTC Sabah on the day of the survey questionnaire distributed. The findings show that public awareness towards the PCB's role and services is at a decent level even though the majority of respondents did not deal directly with PCB Sabah State to lodge complaints. Therefore, further efforts should be elevated to promote the role of PCB in raising public awareness towards the services provided by the PCB of Sabah State within UTC Sabah to remain relevant as an advisory quality monitoring for public service delivery.

**Keywords:** Client awareness, quality of public services, client services, government agencies, UTC Sabah

## **Pengenalan**

Perkhidmatan awam kini penting dalam usaha bersama membantu pentadbiran kerajaan memberikan kemudahan terbaik kepada rakyat demi merealisasikan aspirasi kerajaan dalam merakyatkan perkhidmatan awam. Kesedaran rakyat sebagai orang awam (public) ataupun pelanggan mengenai peranan sebenar setiap agensi awam serta badan berkanun yang menjadi medium bagi kerajaan menyalurkan kemudahan mahupun fasiliti amat penting supaya pentadbiran kerajaan berjalan dengan lancar dan sempurna. Pengaturan pelbagai strategi pihak kerajaan juga telah dilaksanakan dalam meningkatkan kualiti dan produktiviti penyampaian perkhidmatan awam untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

## **Budaya Inovasi dalam Peningkatan Kecemerlangan Perkhidmatan Awam**

Gerakan membudayakan inovasi ke arah kecekapan sumber manusia dan penambahbaikan produktiviti perkhidmatan awam di Malaysia telah dimulakan oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri sejak awal tahun 1990-an lagi. Sepanjang tahun 1991-2007, MAMPU telah menerbitkan hampir 30 buah pekeliling yang memberikan panduan berkaitan kualiti dan produktiviti dalam penyampaian Perkhidmatan Awam Malaysia kepada pelanggan (Ahmad Raji, 2007). Pelanggan adalah pengguna utama keluaran yang dihasilkan oleh organisasi atau jabatan. Mereka juga mempunyai kuasa untuk menekan dan mempengaruhi corak pengurusan sumber manusia mahupun prasarana perkhidmatan. Tambahan pula, kini kesedaran tentang kualiti perkhidmatan telah meningkat dalam kalangan masyarakat. Oleh itu, aspek latihan dan pembangunan perlu diberi perhatian oleh organisasi untuk menghasilkan keluaran atau perkhidmatan yang berkualiti (Nurulhuda et al., 2009). Hanya kakitangan yang mempunyai pengetahuan dan kemahiran yang tinggi dapat membantu organisasi menghasilkan keluaran dan perkhidmatan yang berkualiti tinggi (Zafir & Fazilah, 2003).

Orang awam sebagai pelanggan yang menerima perkhidmatan daripada sesebuah organisasi semakin cenderung meminta perkhidmatan/program yang lebih efektif dan efisien. Perkhidmatan/program yang ditawarkan dapat dinilai kejayaannya berdasarkan persepsi pengguna. Selain itu, bagi mengukur kualiti serta keberkesanan perkhidmatan/program, kesedaran orang awam terhadap peranan dan langkah-langkah pelaksanaan setiap perkhidmatan agensi/organisasi amat penting dan ianya adalah langkah pengauditan dalam penawaran khidmat yang unggul (Nadiyah et. al., 2015).

## **Latar Belakang Agensi Biro Pengaduan Awam**

Biro Pengaduan Awam (BPA) merupakan sebuah agensi kerajaan di bawah Jabatan Perdana Menteri seliaan pentadbiran kerajaan persekutuan sejak 23 Julai 1971. Matlamat penubuhan sesuatu agensi awam adalah bertujuan melaksanakan dasar-dasar yang kerajaan telah tetapkan. Antara tujuan penubuhan agensi ini adalah untuk menyumbang kepada pencapaian kecemerlangan perkhidmatan awam melalui penyelesaian aduan awam serta sentiasa berusaha memberikan akses dan maklumat perkhidmatan agar menepati keperluan pelanggannya. Setiap aduan diberikan kepentingan dan ketelitian yang sewajarnya oleh pihak BPA demi memperkasakan Perkhidmatan Awam Malaysia.

BPA menggalakkan dan memberi kemudahan kepada rakyat yang tidak berpuas hati dengan sebarang salah tadbir di kalangan jentera pentadbiran awam untuk mengadu dengan penuh yakin. BPA menjadi peranan sebagai penghubung antara kerajaan dengan rakyat dan bertindak sebagai saluran yang membolehkan orang ramai mengemukakan kesulitan mereka semasa berurusan untuk mendapatkan perkhidmatan dari agensi kerajaan atau pengaduan terhadap sesuatu tindakan pentadbiran kerajaan yang dirasakan tidak adil. Dengan demikian, kerajaan secara berterusan memantapkan peranan dan tanggungjawab BPA serta agensi awam lain sejajar dengan peredaran masa. Pelbagai saluran aduan yang disediakan oleh pihak BPA, antaranya adalah melalui portal, telefon, faks, SMS, e-mel, surat-menyurat, media sosial (facebook, twitter) atau hadir sendiri ke pejabat BPA dalam membantu menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi tatkala berurusan dengan agensi-agensi kerajaan. Natijah positifnya, statistik-statistik aduan yang disediakan merupakan petunjuk awal prestasi umum dari kacamata orang awam terhadap kementerian, jabatan dan agensi awam, sekaligus dijadikan panduan bagi mempertingkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan masing-masing.

## **Biro Pengaduan Awam Negeri Sabah**

Prasarana BPA turut diperkukuhkan dengan menubuhkan beberapa cawangannya di negeri-negeri. Ketika ini, terdapat sembilan pejabat negeri iaitu pejabat negeri Selangor, Perak, Pulau Pinang/Kedah/Perlis, Melaka/Negeri Sembilan, Pahang, Terengganu/Kelantan, Johor, Sarawak dan Sabah. BPA negeri Sabah merupakan salah satu agensi kerajaan/awam daripada pelbagai 41 agensi kerajaan persekutuan dan kerajaan negeri Sabah lain yang menyediakan perkhidmatan kepada rakyat di sini sejak tahun 2007 di Menara MAA, Kota Kinabalu sebelum bertukar ke lokasi baharu di Menara UTC Sabah, Kota Kinabalu. UTC Sabah

yang telah mula beroperasi sejak 16 Disember 2013 menjadi sebuah pusat tumpuan warga Kota Kinabalu dan rakyat negeri Sabah untuk mendapatkan pelbagai perkhidmatan utama. Pejabat BPA negeri Sabah yang terletak di UTC Sabah tersebut merupakan satu-satunya lokasi yang mengendalikan aduan perkhidmatan awam bagi keseluruhan negeri Sabah dan Labuan pada peringkat persekutuan negeri.

Biro ini menggalas amanah sebagai badan pengawas atau “*watch dog*” bagi menjamin pentadbiran yang cekap dan adil di negeri Sabah. BPA umumnya, dan BPA negeri Sabah khususnya, sentiasa berusaha untuk meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatannya selaras dengan keperluan standard audit antarabangsa. BPA telah diiktiraf dan dianugerahkan sijil MS ISO 9001:2008 bagi Pengurusan Aduan Awam oleh SIRIM QAS International Sdn. Bhd. (30 Julai 2010 - 29 Julai 2013), seterusnya konsisten dengan pensijilan semula (8 November 2013 - 29 Julai 2016). Kejayaan ini menunjukkan komitmen BPA untuk memastikan mutu penyampaian perkhidmatan dipertingkatkan secara berterusan dalam pengurusan aduan awam.

## **Keentingan Kajian**

Penempatan BPA negeri Sabah dan lain-lain agensi kerajaan di UTC Sabah adalah inisiatif pendekatan inovasi oleh pihak kerajaan untuk meningkatkan kualiti prestasi sistem penyampaian perkhidmatan awam dan melangkaui kehendak pelanggan daripada pelbagai aspek kemudahan urusan di satu lokasi yang sama. Justeru, kaji selidik ini dilakukan adalah pertamanya, bertujuan untuk mengkaji responsif berkenaan peringkat kesedaran orang awam mengenai perkhidmatan BPA negeri Sabah sebagai sebuah agensi pengurusan, penyelarasan dan pemantauan aduan awam yang berkesan berdasarkan perbandingan demografi responden. Kedua, mengenal pasti kesedaran orang awam terhadap peranan BPA melalui perkhidmatan yang disediakan (sebagai contoh saluran aduan dan jenis-jenis aduan). Ketiga, mengenal pasti kesesuaian lokasi BPA negeri Sabah di UTC Sabah.

Dengan itu, secara tidak langsung pencapaian data analisis yang dibincangkan dalam kajian ini boleh diusulkan untuk sebarang penambahbaikan serta diharapkan dapat digunakan untuk kajian masa depan atau pemantauan lain dalam meningkatkan kesedaran orang awam terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh BPA negeri Sabah di UTC Sabah.

## Metodologi

Kajian ini merupakan kajian tinjauan yang menggunakan kaedah soal selidik untuk mendapatkan data primer. Responden sasaran adalah terdiri daripada orang awam di Kota Kinabalu (orang-orang tempatan, pengunjung dan pelanggan) yang mana telah berurusan serta menerima perkhidmatan di pelbagai kaunter agensi kerajaan/badan berkanun atau menggunakan kemudahan/fasiliti yang disediakan di UTC Sabah, Kota Kinabalu. Kajian lapangan ini telah dilaksanakan pada 17 Ogos sehingga 4 September 2015 semasa menjalani Modul Strategic Partnership Programme (SPP) di BPA cawangan negeri Sabah bagi Program Diploma Pascasiswazah Pengurusan Awam (DPA), Subkluster Pembangunan Modal Insan, Kluster Kepimpinan dan Pembangunan Eksekutif, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) Bukit Kiara, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia (JPA).

Responden yang dikenalpasti secara rawak mudah dan diedarkan dengan borang soal selidik untuk dijawab ataupun ditemuramah secara bersemuka terus dengan responden semasa mengedarkan borang kaji selidik. Kajian ini meninjau sejauhmana tahap kesedaran orang awam terhadap perkhidmatan BPA negeri Sabah. Selain itu, faktor-faktor kepada pengetahuan orang awam mengenai BPA negeri Sabah dan kesesuaian lokasinya di UTC Sabah dapat dikenalpasti apabila kajian ini dijalankan.

## Populasi dan Persampelan Kajian

Bagi menentukan bilangan sampel kajian, Jadual Penentuan Sampel Krejcie dan Morgan (1970) telah dirujuk untuk mendapatkan bilangan sampel yang harus diambil untuk kajian ini. Dalam kajian lapangan ini, teknik persampelan rawak mudah telah digunakan dalam memilih sampel atau responden.

Dengan merujuk kepada rekod pas Sistem Pengurusan Pengunjung UTC Sabah, seramai 1,374,854 pengunjung sudah berkunjung ke UTC Sabah sejak mula beroperasi sehingga Julai 2015 dengan purata 2,000 pengunjung setiap hari (populasi,  $N=2000$ ) (Bahagian Pengurusan Sabah, 2015). Oleh itu, saiz sampel yang sesuai untuk kajian ini adalah seramai 322 responden (sampel,  $n=322$ ) berdasarkan jadual yang diberikan oleh Krejcie dan Morgan (1970). Jadual 1 menunjukkan penentuan saiz sampel daripada populasi. Namun begitu, kajian awal ini hanya memperoleh sampel kajian sebanyak 50 orang responden sahaja yang bersedia dan sudi menjawab borang soalan kaji selidik tersebut akibat kekangan masa kajian.



**Jadual 1.** Jadual penentuan sampel oleh Krejcie dan Morgan (1970)

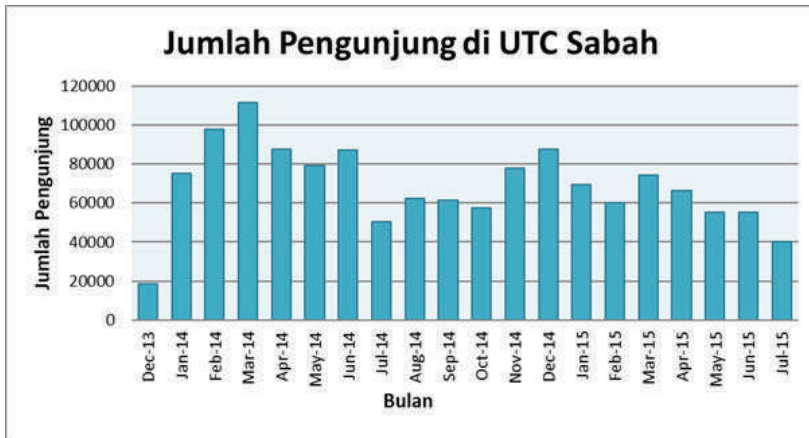
<i>Total</i>	<i>Sample</i>	<i>Total</i>	<i>Sample</i>	<i>Total</i>	<i>Sample</i>
10 ⇒	10	220 ⇒	140	1200 ⇒	291
15 ⇒	14	230 ⇒	144	1300 ⇒	297
20 ⇒	19	240 ⇒	148	1400 ⇒	302
25 ⇒	24	250 ⇒	152	1500 ⇒	306
30 ⇒	28	260 ⇒	155	1600 ⇒	310
35 ⇒	32	270 ⇒	159	1700 ⇒	313
40 ⇒	36	280 ⇒	162	1800 ⇒	317
45 ⇒	40	290 ⇒	165	1900 ⇒	320
50 ⇒	44	300 ⇒	169	2000 ⇒	322
55 ⇒	48	320 ⇒	175	2200 ⇒	327
60 ⇒	52	340 ⇒	181	2400 ⇒	331
65 ⇒	56	360 ⇒	186	2600 ⇒	335
70 ⇒	59	380 ⇒	191	2800 ⇒	338
75 ⇒	63	400 ⇒	196	3000 ⇒	341
80 ⇒	66	420 ⇒	201	3500 ⇒	346
85 ⇒	70	440 ⇒	205	4000 ⇒	351
90 ⇒	73	460 ⇒	210	4500 ⇒	354
95 ⇒	76	480 ⇒	214	5000 ⇒	357
100 ⇒	80	500 ⇒	217	6000 ⇒	361
110 ⇒	86	550 ⇒	226	7000 ⇒	364
120 ⇒	92	600 ⇒	234	8000 ⇒	367
130 ⇒	97	650 ⇒	242	9000 ⇒	368
140 ⇒	103	700 ⇒	248	10000 ⇒	370
150 ⇒	108	750 ⇒	254	15000 ⇒	375
160 ⇒	113	800 ⇒	260	20000 ⇒	377
170 ⇒	118	850 ⇒	265	30000 ⇒	379
180 ⇒	123	900 ⇒	269	40000 ⇒	380
190 ⇒	127	950 ⇒	274	50000 ⇒	381
200 ⇒	132	1000 ⇒	278	75000 ⇒	382
210 ⇒	136	1100 ⇒	285	100000 ⇒	384

## Kaedah Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan secara cross-sectional iaitu hanya satu kali sahaja dalam satu masa. Kajian ini memberi tumpuan kepada pengumpulan data kuantitatif sebagai sumber utama. Soal selidik ini akan dibahagikan kepada tiga seksyen. Seksyen pertama (Seksyen A) adalah untuk soalan demografi (butir-butir peribadi), Seksyen B adalah mengenai orang awam yang telah mengunjungi UTC Sabah manakala Seksyen C adalah tentang orang awam yang pernah berurusan dengan BPA negeri Sabah. Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif sahaja iaitu bilangan dan peratusan sahaja serta dipersembahkan dalam bentuk jadual dan rajah.

## Dapatan Kajian dan Perbincangan

Responden sasaran kajian terdiri daripada penduduk Bandaraya Kota Kinabalu yang sedang atau pernah mengunjungi Pusat Transformasi Bandar (UTC) Sabah. Jumlah populasi pengunjung UTC Sabah adalah seramai 1,374,854 sejak mula dibuka pada 16 Disember 2015 (Rajah 1). Waktu operasi UTC bermula seawal jam 8 pagi sehingga 9 malam pada setiap hari kecuali pada hari cuti umum.



**Rajah 1.** Jumlah pengunjung UTC Sabah berdasarkan rekod pas Sistem Pengurusan Pengunjung UTC Sabah

**Sumber:** Bahagian Pengurusan UTC Sabah (2015)

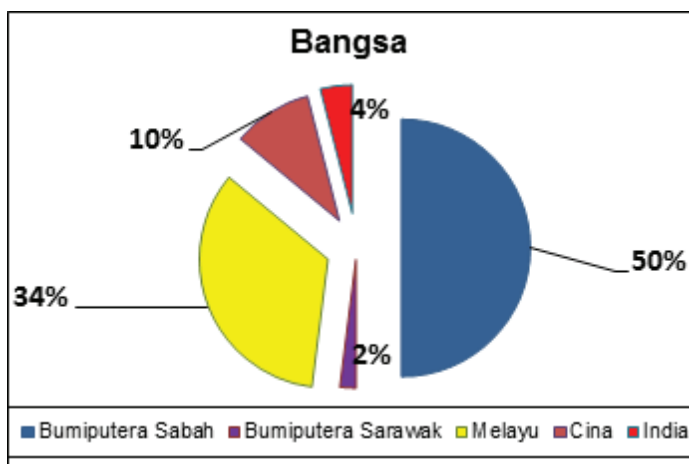
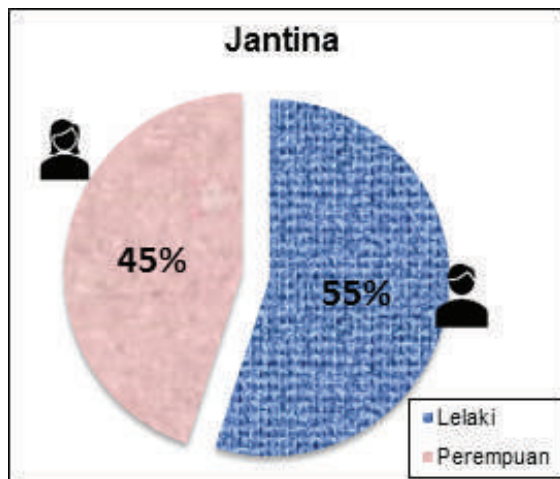
## Analisis Profail Responden Kajian

Rajah 2 menunjukkan nilai peratusan yang diperoleh daripada 50 orang responden pengunjung UTC Sabah yang telah dikenalpasti untuk menjawab borang soalan kaji selidik berdasarkan jantina dengan 28 orang lelaki (55%) dan 22 orang wanita (45%). Daripada 50 orang responden tersebut, didapati Bumiputera Sabah mempunyai peratusan tertinggi iaitu 25 orang (50%) berbanding dengan Melayu seramai 17 orang (34%), Cina seramai 5 orang (10%), India seramai 2 orang (4%) dan lain-lain bangsa di Sabah adalah seorang (2%).

Berdasarkan kepada statistik jumlah pengunjung UTC Sabah yang ramai (purata 2,000 pengunjung setiap hari) pada Rajah 1 dan pengunjung yang terdiri daripada pelbagai bangsa seperti pada Rajah 2 menunjukkan kemudahan perkhidmatan kaunter agensi kerajaan/badan berkanun/sector swasta di UTC adalah relevan dan menarik ramai pengunjung untuk menyelesaikan urusan

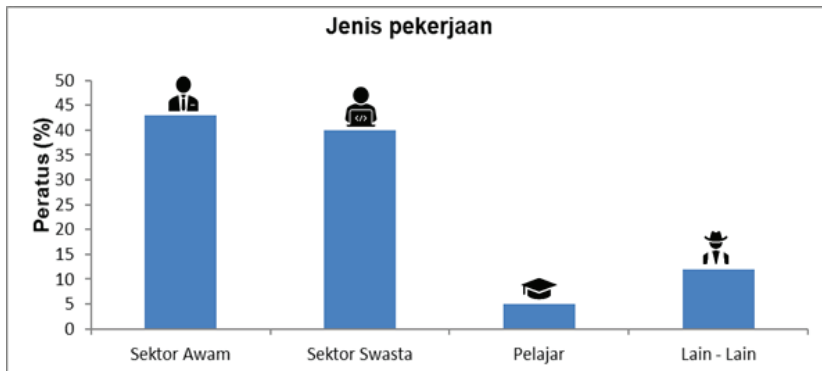


peribadi atau kerja. Menurut Nadiah et al. (2015), penubuhan UTC merupakan satu usaha dan inisiatif kerajaan Malaysia bagi menyediakan pelbagai khidmat utama kerajaan dan sektor swasta yang boleh didapati di dalam satu pusat sehenti atau di dalam satu bangunan kepada komuniti bandar. UTC juga diperkenalkan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan dan sistem penyampaian kerajaan melalui kerjasama strategik antara pelbagai agensi kerajaan termasuk penglibatan daripada sektor swasta (Urban Transformation Centre, 2012).



**Rajah 2.** Pengunjung UTC Sabah mengikut jantina dan bangsa

Seterusnya adalah analisis jenis pekerjaan responden. Rajah 3 menunjukkan nilai peratusan yang diperoleh daripada jenis-jenis pekerjaan pengunjung UTC Sabah. Seramai 22 orang (43%) daripada 50 responden bekerja dalam sektor awam manakala 20 orang (40%) responden bekerja dalam sektor swasta. Hasil tinjauan hanya menemui 2 orang pelajar (5%) dan jenis pekerjaan lain-lain (bekerja sendiri/tidak bekerja) adalah seramai 6 orang (12%).

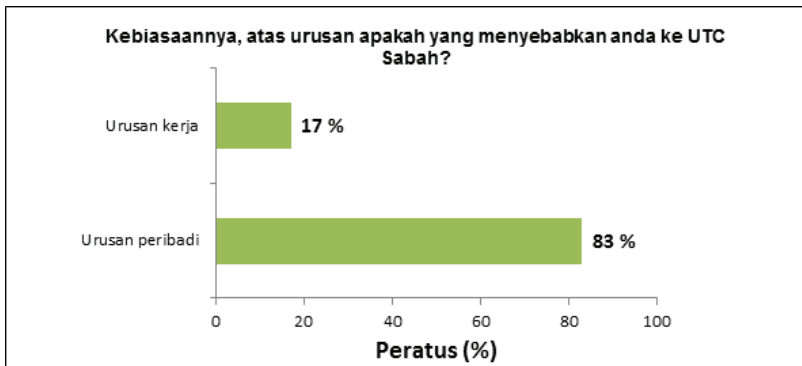


Rajah 3. Pekerjaan pengunjung UTC Sabah

Hasil tinjauan juga memperoleh jumlah responden berdasarkan umur dengan peratusan tertinggi adalah sebanyak 87 peratus iaitu 44 orang berumur antara 30–34 tahun sehingga 55–59 tahun. Ini mungkin disebabkan lingkungan umur ini merupakan pengunjung yang aktif berurusan di UTC Sabah dan terdiri daripada mereka yang sudah bekerjaya. Manakala seramai 4 orang (8%) responden berumur 18–24 tahun sehingga 25–29 tahun dan 2 orang (5%) adalah melebihi 60 tahun. Lingkungan pengunjung yang bekerjaya amat mementingkan tempoh penggunaan masa dan waktu menunggu untuk perkhidmatan dalam menyelesaikan sesuatu urusan kerana terikat dengan komitmen kerja. Oleh itu, perkhidmatan kaunter pelbagai agensi yang efektif dan efisien di UTC Sabah menarik minat pengunjung bandaraya yang bekerjaya tersebut untuk mendapatkan perkhidmatan yang disediakan. Justeru, kepuasan pengguna merupakan satu elemen yang penting dalam menentukan mutu produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah organisasi yang sememangnya amat penting untuk mendapatkan kepercayaan pengguna terhadap produk dan servis yang disediakan (Noremy & Fadilah, 2011).

Seterusnya, Rajah 4 menunjukkan nilai peratusan yang diperoleh berdasarkan jenis urusan pengunjung ke UTC Sabah. Seramai 42 orang (83%) berurusan atas

sebab peribadi manakala 8 orang (17%) menguruskan hal kerja ataupun sebagai kakitangan yang bekerja di UTC Sabah. Majoriti daripada responden selesa menggunakan pelbagai perkhidmatan atas urusan peribadi di UTC seperti melakukan pembayaran bil, pendaftaran lesen, kad pengenalan, pinjaman bank, kaunseling, aktiviti bagi golongan belia, warga emas dan kanak-kanak. Selain itu, kemudahan/fasiliti yang disediakan di UTC seperti ruangan menunggu yang selesa, penyaman udara, bahan bacaan, televisyen, tandas awam, ruangan solat dan lain-lain merupakan antara faktor pengunjung datang berurusan.



**Rajah 4.** Jenis urusan pengunjung di UTC Sabah

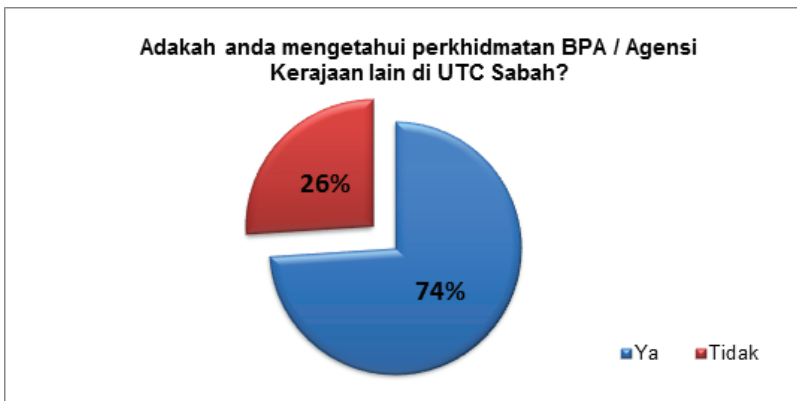
Hasil tinjauan juga mendapati pengunjung menggunakan kemudahan yang terdapat di UTC untuk urusan kerja mahupun peribadi kerana yakin dengan perkhidmatan kaunter yang diberikan. Perkhidmatan yang cekap akan membolehkan masa yang lebih pendek diambil untuk melengkapkan transaksi atau urusan. Oleh itu, kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan akan meningkat, seterusnya dapat menangani kerenah pelanggan dengan lebih berkesan (Zikri & Katiman, 2010).

## **Kesedaran Orang Awam Mengenai Biro Pengaduan Awam Sabah**

Rajah 5 menunjukkan nilai peratusan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan responden tentang perkhidmatan awam yang disediakan di UTC Sabah. Seramai 37 responden (74%) yang ditinjau mengetahui fungsi-fungsi perkhidmatan agensi kerajaan/badan berkanun lain seperti Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO), Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN), Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Jabatan Imigresen dan sebagainya termasuklah BPA, yang membuka kaunter perkhidmatan di UTC Sabah yang mana merupakan satu pusat yang menyediakan pelbagai

perkhidmatan untuk kemudahan urusan serta keselesaan pengguna.

Ini membuktikan responden yang majoritinya terdiri daripada pekerja awam dan swasta; melebihi 30 tahun sehingga 60 tahun seperti pada Rajah 3 peka dengan isu-isu semasa negara dan peranan setiap perkhidmatan awam. Situasi ini sedikit sebanyak menunjukkan kesedaran orang awam terhadap inisiatif kerajaan dalam merakyatkan perkhidmatan awam adalah berhasil melalui perkongsian sumber dan kesepakatan kerjasama awam-swasta-NGO, sebagai contoh di UTC yang dapat memberikan perkhidmatan unggul demi kesejahteraan rakyat (Ali Hamsa, 2014).

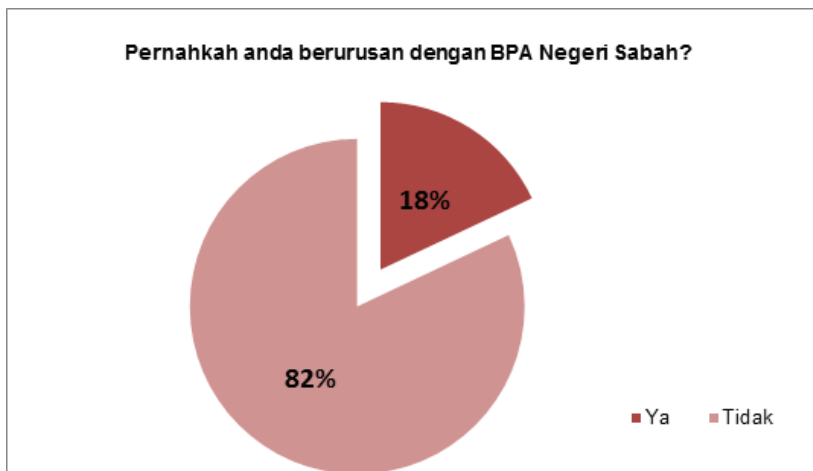


**Rajah 5.** Pengetahuan pengunjung mengenai perkhidmatan BPA dan agensi kerajaan lain

Analisis berkaitan urusan pengunjung di BPA Sabah (Rajah 6) menunjukkan nilai peratusan yang diperoleh berdasarkan kajian ini sama ada pengunjung pernah berurusan dengan pihak BPA Negeri Sabah di UTC Sabah ataupun tidak. Seramai 41 orang (82%) tidak pernah berurusan dengan BPA Sabah walaupun majoriti daripada responden mengetahui terdapatnya Pejabat BPA di UTC Sabah seperti yang dibincangkan dalam Rajah 5. Manakala seramai 9 orang (18%) pernah berurusan dengan BPA Sabah.

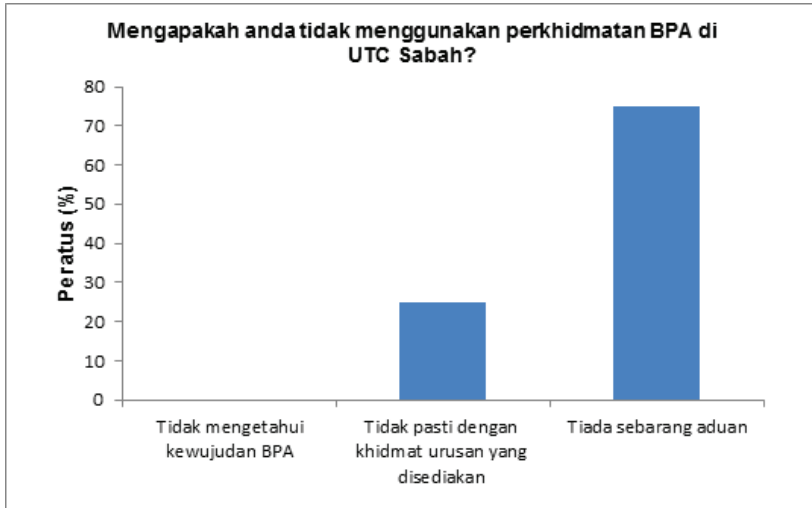
Ini menunjukkan peranan BPA masih lagi relevan sebagai medium saluran orang awam menyampaikan pengaduan isu-isu tertentu untuk perhatian kerajaan walaupun bilangan aduan yang diterima adalah sedikit. Peranan BPA adalah signifikan sebagai pemantau kepada agensi kerajaan dalam menguruskan aduan dengan menganalisis isu-isu yang diterima, menyasiat aduan awam yang berasas dan mengatasi setiap isu yang dibangkitkan oleh rakyat untuk meningkatkan kualiti-

sistem penyampaian perkhidmatan awam (BPA, 2014).



**Rajah 6.** Pengunjung yang pernah atau tidak pernah berurusan dengan BPA negeri Sabah

Berdasarkan hasil tinjauan, perkara yang menyebabkan seramai 30 orang (73%) daripada 41 responden yang tidak pernah berurusan dengan BPA negeri Sabah (Rajah 6) menyatakan bahawa mereka tidak menggunakan perkhidmatan BPA kerana tiada sebarang aduan yang hendak dikemukakan manakala seramai 11 orang (27%) daripada 41 responden tersebut tidak pasti dengan khidmat urusan yang disediakan oleh pihak BPA (Rajah 7). Situasi ketidakpastian peranan BPA oleh orang awam ini disedari oleh pihak BPA dan pelbagai inovasi sedang giat dilaksanakan kini untuk meningkatkan kepekaan dan kesedaran rakyat mengenai saluran pengurusan aduan awam tersebut (BPA, 2014).

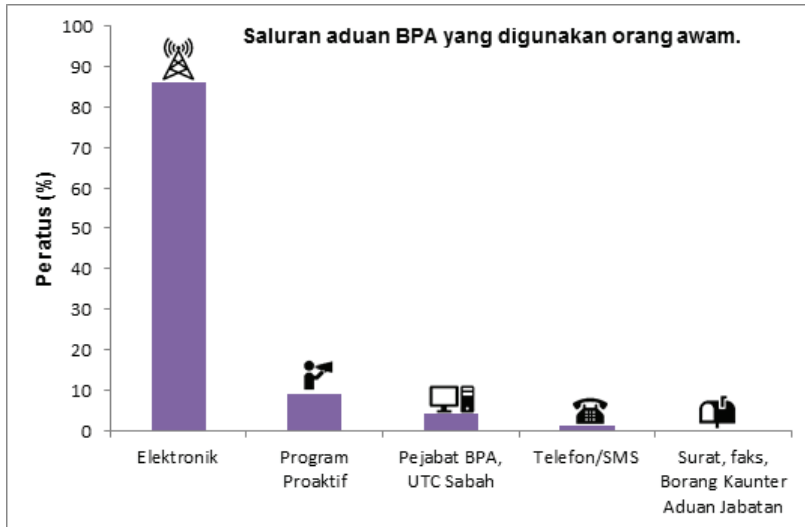


**Rajah 7.** Pengunjung yang tidak menggunakan perkhidmatan BPA di UTC Sabah

Medium elektronik merupakan saluran aduan BPA yang paling tinggi mungkin adalah disebabkan orang awam selesa menggunakan kemudahan teknologi maklumat secara atas talian. Globalisasi mencetuskan pelbagai cabaran kepada organisasi masa kini. Isu-isu seperti pengurangan kos, peningkatan perkhidmatan dan inovasi merupakan cabaran utama kepada organisasi. Isu-isu ini wujud akibat berlakunya perubahan dalam persekitaran teknologi dan maklumat (Liff, 2011). Dalam usaha organisasi mengurus sumber manusianya, teknologi maklumat amat memainkan peranan yang penting. Sistem perisian maklumat yang mana melalui medium elektronik menyumbang ke arah pengurangan kos, peningkatan perkhidmatan dan inovasi. Menggantikan tenaga manusia dengan perisian berteknologi tinggi mampu menghasilkan keluaran atau perkhidmatan yang lebih efektif dan efisien (Zafir & Fazilah, 2003).

BPA juga telah memperlihatkan perubahan dan usaha yang positif untuk mendekati orang awam yang telah memberikan kepercayaan dengan menggunakan khidmat BPA sebagai tempat untuk menyalurkan aduan. BPA menyediakan pelbagai wadah untuk memudahkan orang awam menyalurkan pelbagai maklumbalas dalam bentuk aduan, pertanyaan, cadangan dan khidmat nasihat. Majoriti responden yang pernah berurusan dengan BPA Sabah mengemukakan aduan melalui medium elektronik (86%) berbanding saluran lain iaitu program proaktif seperti pameran/kiosk (8%), hadir sendiri ke pejabat BPA (4%) dan telefon/SMS (2%) berdasarkan kepada Rajah 8.

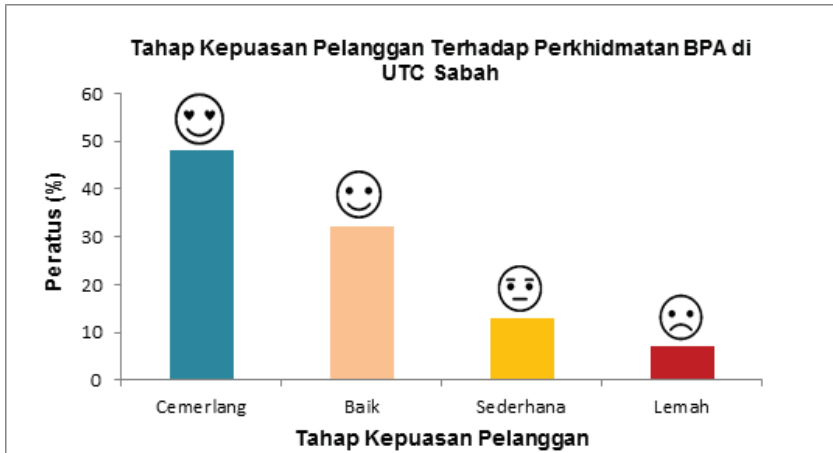




Rajah 8. Saluran aduan yang disediakan oleh pihak BPA

Memandangkan medium elektronik kini semakin meluas, orang awam menjadikan laman sesawang/portal BPA sebagai medium utama untuk membuat aduan dengan mengisi borang aduan BPA atas talian (online) kerana ianya lebih efisien dan efektif. Antara jenis-jenis aduan yang kebiasaannya dikemukakan adalah kelewatan/tiada tindakan (41%), kekurangan kemudahan/fasiliti awam (29%), tindakan tidak adil (16%), pelbagai aduan (10%) serta ketidakcekapan kualiti perkhidmatan awam (4%).

Sementara itu, analisis pada Rajah 9 pula menunjukkan majoriti daripada orang awam yang pernah berurusan dengan BPA memberi respon yang sangat positif iaitu cemerlang (49%). Situasi tersebut adalah disebabkan mereka berpuas hati dengan perkhidmatan BPA negeri Sabah dalam mengendalikannya aduan. Sebaliknya, minoriti daripada responden iaitu sebanyak 6 peratus memberikan respon yang kurang baik/lemah kerana mungkin pelanggan mengharapkan BPA menyelesaikan isu-isu yang dibangkitkan seterusnya keputusan tersebut memihak kepada mereka, sedangkan tindakan penyelesaian aduan adalah di bawah bidang kuasa pihak agensi terbabit dan tidak semua kehendak mereka dapat dipenuhi.

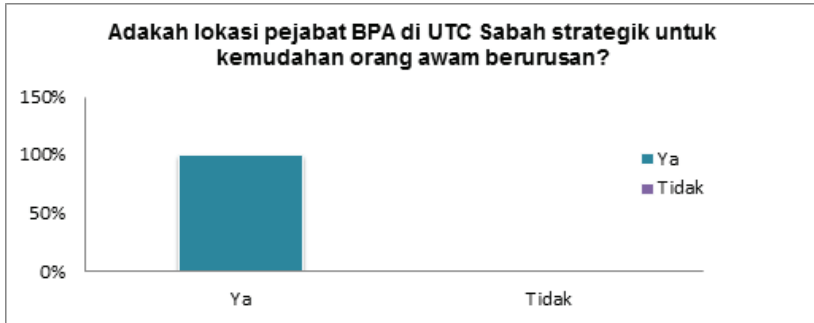


Rajah 9. Tahap kepuasan pelanggan (orang awam)

BPA negeri Sabah sentiasa berusaha memenuhi keperluan dan kepuasan pengadu bagi menyelesaikan aduan yang diterima untuk memastikan konsistensi/peningkatan prestasi pengurusan aduan awam. Kualiti perkhidmatan boleh ditakrifkan sebagai penilaian sikap terhadap perkhidmatan selari dengan kepuasan pelanggan secara keseluruhannya (Zeithaml et al., 1996). Menurut Parasuraman et al. (1988) pula, kualiti perkhidmatan didefinisikan sebagai keupayaan sesebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi jangkaan pelanggan. Sekiranya jangkaan adalah lebih besar daripada prestasi, maka kualiti dilihat kurang memuaskan dan ketidakpuashatian pelanggan akan berlaku (Lewis & Mitchell, 1990).

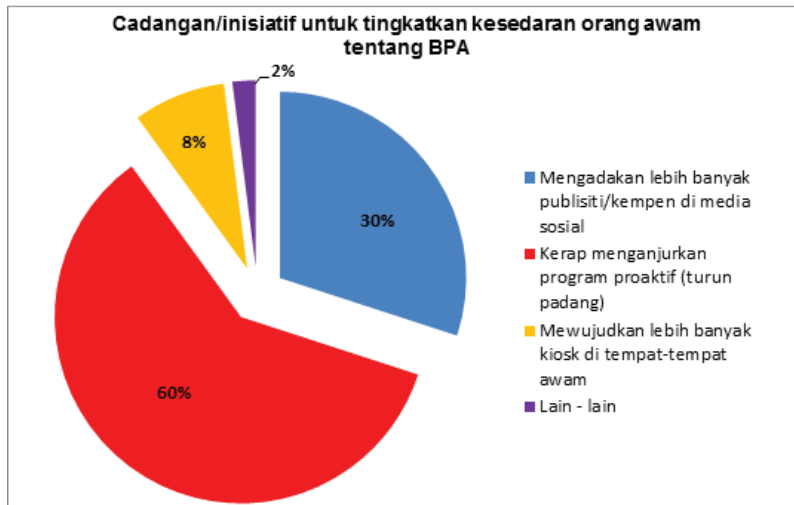
## Kesesuaian Lokasi Pejabat Biro Pengaduan Awam di UTC Sabah

Hasil tinjauan menunjukkan kesemua responden iaitu 50 orang awam (100%) bersetuju lokasi pejabat BPA negeri Sabah adalah strategik ditempatkan di UTC Sabah (Rajah 10). Responden menyatakan bahawa UTC Sabah yang menempatkan beberapa agensi termasuklah pejabat BPA untuk beroperasi di satu tempat, amat memudahkan mereka menguruskan lebih daripada satu urusan dan juga UTC berada di kawasan tumpuan bandaraya. Langkah penempatan pejabat BPA negeri Sabah di UTC Sabah dapat membantu mengurangkan kos operasi pejabat BPA di negeri di samping berupaya merapatkan hubungan dengan orang awam bagi mendapatkan maklum balas berkenaan penyampaian agensi awam secara keseluruhannya (BPA, 2014).



Rajah 10. Kesesuaian lokasi pejabat BPA di UTC Sabah

Pada masa yang sama, BPA perlu menggiatkan penganjuran program proaktif secara maksimum seperti yang dicadangkan oleh responden seramai 30 orang (60%) melalui pendekatan turun padang (Rajah 11). BPA perlu menggiatkan lagi penganjuran program proaktif/aktiviti turun padang/roadshow (seperti yang pernah dilaksanakan oleh BPA iaitu Program Mesra Rakyat, Kaunter Aduan Bergerak dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu) secara maksimum terutamanya di kawasan luar bandar dan pedalaman Sabah. Dengan komitmen dan kerjasama daripada semua kementerian dan agensi (termasuklah agensi-agensi di bawah kerajaan negeri), orang awam berpeluang menyampaikan aduan/maklum balas secara lebih terbuka khususnya demi keprihatinan ke atas penduduk luar bandar (BPA, 2014).



Rajah 11. Cadangan untuk peningkatan kesedaran tentang BPA

Sebagai input tambahan, bagi memastikan tiada golongan yang terpinggir daripada usaha kerajaan dalam memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan awam dipertingkatkan, komitmen BPA diperlukan secara berterusan melalui pengurusan aduan awam yang inovatif. Terdapat dua (2) cadangan penambahbaikan yang dianggap boleh memberikan implikasi positif selepas melaksanakan kajian ini iaitu:

- i. Memandangkan media elektronik kini semakin meluas, orang awam menjadikan laman sesawang sebagai medium utama untuk membuat aduan. Justeru, portal BPA perlu sentiasa dikemaskinikan oleh Unit Teknologi Maklumat BPA dari semasa ke semasa bagi memastikan penyampaian maklumat yang dihebahkan dan sistem aduan atas talian (on-line) sentiasa tepat dan cepat.
- ii. Bekerjasama dengan Unit ICU (Penyelarasan dan Pelaksanaan), Jabatan Perdana Menteri dalam menerbitkan video animasi pendek mengenai BPA dan disiarkan di kaca televisyen supaya orang awam peka dengan peranan BPA sebagai badan pengawas (“watch-dog”) yang boleh memberikan kerjasama dalam pengaduan berkaitan pentadbiran awam.

## **Kesimpulan**

Kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti kesedaran orang awam mengenai perkhidmatan BPA negeri Sabah di UTC Sabah. Secara kesimpulannya, pengunjung UTC iaitu komuniti Bandaraya Kota Kinabalu yang terdiri daripada pelbagai latar belakang menggunakan perkhidmatan kaunter agensi-agensi kerajaan mahupun kemudahan yang disediakan di UTC Sabah telah mengetahui perkhidmatan dan peranan BPA. Walau bagaimanapun, majoriti tidak berurusan dengan BPA kerana tiada sebarang aduan atau kesulitan yang mahu dikemukakan. Bagi responden yang pernah berurusan dengan BPA, mereka menyatakan lebih selesa dan gemar mengemukakan aduan melalui medium elektronik berbanding saluran lain ataupun tidak hadir ke pejabat BPA Sabah di UTC Sabah walaupun lokasinya amat strategik.

## **Penghargaan**

Penghargaan diberikan kepada pegawai dan kakitangan BPA negeri Sabah, terutamanya Pengarah Jabatan iaitu Yang Berusaha Tuan Georgie Abas dalam menyediakan kemudahan praktikal, khidmat nasihat serta rujukan berkaitan dengan kajian lapangan ini.

## Rujukan

- Ahmad Raji Yaakub. (2007). *Meningkatkan kualiti dan produktiviti perkhidmatan awam*. Diperoleh daripada <http://www.agc.gov.my/pdf/pekeliling/pelbagai/QdanP.pdf>
- Ali Hamsa. (2014). *Merakyatkan perkhidmatan awam - Pejabat Ketua Setiausaha Negara dan MAMPU*. Diperolehi daripada [www.pmo.gov.my/ksn](http://www.pmo.gov.my/ksn)
- Bahagian Pengurusan UTC Sabah. (2015). *VMS Consolidate Data of UTC (Sabah) Visitor from 16 Dec 2013 to 31 July 2015*. Diperolehi daripada Mark Mojitoh, Officer of UTC Sabah Management, Sabah Credit Corporation.
- BPA. (2014). *Laporan tahunan 2013*. Putrajaya: Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30, 607-610.*
- Lewis, B. R. & Mitchell, V. W. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence and Planning, 8(6), 11-17.*
- Liff, S. (2011). *Improving the performance of government employees – A manager's guide*. United States: American Management Association.
- Nadiah, H. A. J., Jalaluddin, A. M. & Er, A. C. (2015). Pusat Transformasi Bandar (UTC) sebagai pusat hentian setempat: Kajian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan UTC Kuala Lumpur. *GEOGRAFIA Online Malaysia Journal of Society and Space, 11, 143-157.*
- Noremy Che Azmi & Fadilah Mat Assain @ Hashim (2011). *Tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di Politeknik Port Dickson (PPD) bagi sesi Disember*. Diperoleh daripada [http://www.polipd.edu.my/v3/sites/default/files/20111007\\_Noremy.pdf](http://www.polipd.edu.my/v3/sites/default/files/20111007_Noremy.pdf)
- Nurulhuda Ramli, Chai Siew Fun & Fazli Idris (2009). Kajian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan perpustakaan universiti awam di Malaysia. *Jurnal Pengurusan, 28, 23-43*. Diperoleh daripada [www.ukm.my/penerbit/jurnal\\_pdf/jp28-02.pdf](http://www.ukm.my/penerbit/jurnal_pdf/jp28-02.pdf)

- 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.
- Urban Transformation Centre (2012). Pengenalan UTC. (Diperolehi daripada laman sesawang pada 26 Julai 2015: <http://www.utc.my/pengenalan.php>.)
- Zafir Mohd Makhbul & Fazilah Mohamad Hasun. (2003). *Mengurus sumber manusia*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1996) The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zikri Muhammad & Katiman Rostam. (2010). The multidimensionality of the quality of customer service delivery construct by local authority. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 1(3) 339-342.