

## **ELEMEN KRITIKAL KUALITI PERKHIDMATAN POLIS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MALAYSIA**

**Yusof Yaakub<sup>1\*</sup>, Zulnaidi Yaacob<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> *Pusat Pengajian Pendidikan Jarak Jauh, Universiti Sains Malaysia*

---

### **ABSTRAK**

Kajian ini menganalisis pengaruh elemen kualiti perkhidmatan terhadap kepuasan orang awam yang merupakan pelanggan kepada perkhidmatan polis di sebuah balai polis. Data kajian telah dikutip daripada 120 responden dengan menggunakan soal selidik yang diadaptasi daripada literatur. Hasil analisis menunjukkan tiga elemen kualiti perkhidmatan yang mempengaruhi kepuasan orang awam ialah kebolehpercayaan, responsif dan empati. Keputusan ini adalah selari dengan literatur yang menekankan kepentingan tiga elemen pengurusan kualiti ini untuk institusi yang berhasrat meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh yang demikian, hasil kajian ini mengusulkan agar pihak Polis Diraja Malaysia memberi perhatian terhadap elemen pengurusan kualiti ini dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PDRM. Orang awam yang berpuashati terhadap perkhidmatan polis akan membentuk persepsi yang positif terhadap institusi polis, dan seterusnya menyumbang kepada keberkesanan perkhidmatan polis seperti dibahaskan dalam literatur.

---

**Kata kunci:** Kualiti Perkhidmatan, Polis, Kepuasan Pelanggan, Perkhidmatan Awam

### **Pengenalan**

Perkhidmatan polis merupakan satu perkhidmatan awam yang penting untuk dinilai oleh orang awam kerana perkhidmatan ini dibiayai oleh wang pembayar cukai (Ngobese, Mason, Maharaj, 2017). Persepsi orang awam yang positif dapat menyumbang kepada perkhidmatan polis yang berkesan. Persepsi orang awam terhadap perkhidmatan polis dipengaruhi oleh dua konteks iaitu konteks kejiranan dan konteks hubungan peribadi (Brown & Benedict, 2002).

---

\* Corresponding author. Zulnaidi Yaacob. *Pusat Pengajian Pendidikan Jarak Jauh, Universiti Sains Malaysia, 11800, Penang, Malaysia.* E-mel: [zulnaidi@usm.my](mailto:zulnaidi@usm.my)

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 orang awam akibat daripada pengalaman sendiri yang dilalui ketika berurusan dengan pegawai polis. Kajian ini menggunakan konteks hubungan peribadi dalam menilai elemen kritikal kualiti perkhidmatan iaitu pemilihan responden dalam kalangan orang awam yang berurusan secara langsung di balai polis. Justeru responden kajian ini merupakan 'pelanggan' kepada perkhidmatan polis iaitu satu kumpulan pemegang taruhan khusus kerana keseluruhan orang awam adalah pemegang taruhan umum kepada perkhidmatan polis.

Permasalahan reputasi perkhidmatan polis yang merosot daripada persepsi orang awam adalah isu yang berlaku di banyak negara termasuk Indonesia (Indahingwati, 2017), Romania (Pitu, 2012), dan Malaysia (Abdullah & Zamli, 2014). Di Malaysia, Polis Di Raja Malaysia yang menjalankan peranan sebagai institusi awam di bawah Akta Polis 1967 turut berdepan dengan pelbagai aduan daripada orang awam berkaitan ketidakcekapan perkhidmatan polis (Ahmad & Halim, 2013). Justeru, PDRM sentiasa berusaha meningkatkan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan. Bagi menangani isu kualiti perkhidmatan polis serta persepsi orang awam terhadap perkhidmatan polis, literatur mencadangkan pengurusan kualiti perkhidmatan sebagai satu strategi yang berkesan (Reddy, 2014). Salah satu strategi berkesan yang boleh digunakan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan ialah melalui penilaian ke atas maklumbalas pelanggan termasuklah orang awam. Keupayaan polis untuk membentuk persepsi positif dalam kalangan orang awam adalah mustahak kerana orang awam yang mempunyai pandangan negatif terhadap reputasi serta perkhidmatan polis cenderung untuk tidak memberi kerjasama yang sewajarnya kepada pihak polis ketika pihak polis menjalankan tugas (Indahingwati, 2017). Malahan, literatur juga melaporkan bahawa reputasi perkhidmatan polis dalam kalangan orang awam mempengaruhi tahap kepuasan pegawai polis (Dorasamy & Mabila, 2015) serta memberi kesan negatif kepada profesionalisme pasukan polis (Ahmad & Halim, 2013). Hal ini adalah sesuatu yang perlu ditangani kerana pengkaji lepas menemukan bahawa keupayaan pihak polis bekerjasama dengan orang awam dapat menyumbang kepada keberkesanan polis dalam mencapai objektif perkhidmatan mereka. Justeru kajian ini adalah signifikan dalam menyediakan bukti empirikal tentang faktor kualiti perkhidmatan polis yang penting mengikut penilaian orang awam.

Literatur menjelaskan bahawa salah satu kepentingan kajian ke atas pengurusan kualiti ialah membolehkan sesebuah firma mengambil langkah sewajarnya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan seterusnya mencegah daripada pelanggan beralih kepada pesaing (Klementova, Zavadsky & Zavadska, 2015), selari dengan matlamat sesebuah perniagaan untuk mendapatkan dan mengekalkan kesetiaan dalam kalangan pelanggan mereka (Lada, Suki & Suki, 2014). Namun keadaan untuk perkhidmatan polis adalah lebih kritikal kerana perkhidmatan polis awam adalah perkhidmatan yang tidak mempunyai pengganti sempurna dan orang awam tidak mempunyai pilihan selain menggunakan perkhidmatan polis untuk menjaga kepentingan mereka yang dilindungi oleh undang-undang. Kajian ke atas kualiti perkhidmatan polis juga penting kerana ia merupakan salah satu pekerjaan yang mempunyai darjah tekanan yang tinggi (Alexopoulos, et al 2014), sedangkan perkhidmatan yang berkualiti bergantung kepada pekerja sebagai penyampai dan penyedia perkhidmatan. Justeru kajian ini memperkaya literatur dengan mengkaji keberkesanan pengurusan kualiti perkhidmatan dalam perkhidmatan yang mempunyai tekanan kerja yang tinggi.

## **Penyataan Masalah**

Kajian tentang kualiti perkhidmatan polis telah mendapat perhatian ramai pengkaji seperti kajian Ngobese, Mason, Maharaj (2017) di Afrika Selatan, Indahingwati (2017) di Indonesia, Chen et al (2014) di Taiwan, Akhtar et al (2012) di Pakistan, dan Ahmad dan Halim (2013) di Malaysia. Namun bilangan kajian adalah masih sangat kecil jika dibandingkan dengan kepentingan perkhidmatan polis kepada sesebuah negara. Bilangan kajian yang banyak ke atas polis tidak pula menjamin bahawa topik kajian ini telah mantap. Antara hal yang menyumbang kepada variasi dalam hasil kajian ke atas kualiti perkhidmatan polis ialah pendekatan yang diambil dalam sesebuah kajian. Mengikut Indahingwati (2017) antara kepelbagaian yang wujud dalam pendekatan yang diambil oleh pengkaji apabila mengukur kualiti perkhidmatan polis ialah sama ada merujuk kepada pengalaman berurusan dengan polis secara spesifik, persepsi terhadap kualiti perkhidmatan polis secara umum atau kualiti perkhidmatan polis di kawasan setempat masing-masing. Seseengah kajian pula memerlukan responden menilai kualiti dalam aspek 'proses', manakala kajian lain pula menilai kualiti dalam aspek 'output'. Keadaan ini menjadikan literatur tentang kualiti perkhidmatan polis masih lagi jauh dari mantap dan kukuh, biarpun penyelidikan ke atas pengurusan kualiti, secara umumnya merupakan satu bidang kajian yang sudah boleh dianggap mantap dan mempunyai literatur yang kaya.

Dalam mengukur kualiti perkhidmatan polis pula, ia boleh diukur daripada perspektif dalaman dan perspektif luaran. Perspektif dalaman dapat digunakan untuk meningkatkan kecekapan operasi dan sistem kerja dalam perkhidmatan seperti kajian oleh Singh (2016). Perspektif luaran pula dapat digunakan untuk menilai kualiti perkhidmatan dari penilaian orang awam iaitu pelanggan penting kepada perkhidmatan awam termasuk polis. Walau bagaimanapun, pengukuran kualiti perkhidmatan polis daripada perspektif orang awam adalah sukar kerana orang awam terdiri daripada kelompok masyarakat yang pelbagai. Selain itu, perkhidmatan polis mempunyai pelbagai pengukuran output (Chen et al, 2014). Hal ini menjadikan kajian-kajian yang dilaporkan belum dapat mencapai kesimpulan yang konkrit tentang kesan pengurusan kualiti ke atas perkhidmatan polis mengikut persepsi orang awam.

## **Objektif Kajian**

Kajian ini dijalankan untuk menentukan hubungan antara lima dimensi kualiti perkhidmatan dengan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan polis. Lima dimensi kualiti perkhidmatan yang dikaji ialah fizikal, kebolehpercayaan, responsif, jaminan dan empati. Lima dimensi kualiti perkhidmatan ini merujuk kepada dimensi kualiti perkhidmatan yang dicadangkan oleh Parasuraman et al. (1988).

## **Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan**

Bahagian seterusnya mengulas dua pembolehubah penting dalam kajian ini iaitu kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan.

## **Kualiti Perkhidmatan**

Kualiti Perkhidmatan boleh diukur berdasarkan lima dimensi yang sudah dibincangkan secara kukuh dalam literatur. Lima dimensi kualiti perkhidmatan tersebut adalah fizikal, kebolehpercayaan, responsif, jaminan dan empati. Perbincangan di bawah adalah berdasarkan Akhtar et al. (2012), Chen et al. (2014), Janstrup et al. (2017), dan Parasuraman et al. (1988)

Dimensi fizikal dalam kualiti perkhidmatan merupakan satu-satunya dimensi yang boleh disentuh dan dilihat. Ia merupakan elemen-elemen fizikal yang akan mengukuhkan kualiti perkhidmatan yang diberi. Ia merangkumi keadaan persekitaran dan kemudahan fizikal yang ada ketika berlakunya proses perkhidmatan disediakan oleh pemberi kepada penerima seperti premis, perabot, peralatan, kelengkapan dan persekitaran.

Kebolehpercayaan dalam dimensi kualiti perkhidmatan merujuk kepada tahap keyakinan penerima perkhidmatan bahawa pemberi perkhidmatan telah menyediakan perkhidmatan yang dapat memenuhi jangkaan mereka. Hal ini termasuklah dalam aspek pemasaan, ketepatan dan ketekalan pada setiap kali berlaku urusan antara penyedia perkhidmatan dengan penerima perkhidmatan.

Dimensi responsif dalam kualiti perkhidmatan memerlukan penyedia perkhidmatan mengambil tindakan pantas tanpa sebarang penangguhan yang tidak perlu ketika perkhidmatan diberikan. Penangguhan dan kelewatan dalam memberi layanan kepada pelanggan akan menimbulkan rasa tidak puas hati dalam kalangan mereka dan seterusnya mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualiti perkhidmatan yang diterima.

Perkhidmatan yang berkualiti juga menekankan dimensi jaminan kepada pelanggan. Dimensi jaminan bermaksud pelanggan yang menerima perkhidmatan yakin terhadap perkhidmatan yang diterima kerana wujud pekerja yang cekap dan berbudi bahasa, prosedur yang jelas, maklumat yang tepat, dan komunikasi yang baik. Hal ini menyumbang kepada kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diterima.

Seterusnya dimensi empati merujuk kepada kefahaman penyedia perkhidmatan terhadap pelanggan. Penyedia perkhidmatan mengakui bahawa setiap pelanggan adalah unik dan memerlukan perhatian khusus untuk setiap masalah yang berbeza. Sikap empati dalam kalangan penyedia perkhidmatan menunjukkan bahawa masalah atau aduan pelanggan difahami serta diberi perhatian serius oleh penyedia perkhidmatan.

### **Kepuasan Pelanggan**

Ukuran sama ada sesuatu amalan pengurusan kualiti telah memberi kesan positif boleh diukur sama ada berdasarkan perspektif dalaman atau perspektif luaran atau kedua-duanya. Perspektif dalaman merujuk kepada kesan amalan pengurusan kualiti kepada aspek pengurusan dalaman sesebuah organisasi seperti kecekapan kerja, penjimatan kos, pengurangan kerosakan dan kepuasan kerja. Kesan positif pengurusan kualiti dalaman terhadap prestasi kerja polis telah dibuktikan oleh Singh (2016). Perspektif luaran pula mengukur kesan amalan pengurusan kualiti kepada pemegang taruhan di luar organisasi seperti kepuasan pelanggan. Pemilihan perspektif ukuran kesan amalan pengurusan kualiti dalam sesuatu kajian mesti selari dengan permasalahan dan objektif kajian. Oleh itu, kajian ini mengukur kesan pengurusan kualiti perkhidmatan dari perspektif luaran sesuai dengan permasalahan kajian berkaitan persepsi orang awam terhadap perkhidmatan polis. Persepsi positif orang awam terhadap perkhidmatan polis merupakan faktor penting dalam membina keyakinan orang awam terhadap pasukan polis (Abdullah & Zamli, 2014).

### **Model Kajian**

Model kajian diadaptasi berdasarkan model SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988) dan POLQUAL (Claudia, Ferreira & Silva, 2013). Model SERVQUAL ialah model kualiti perkhidmatan yang telah diulang guna oleh banyak pengkaji dalam bidang pengurusan kualiti. Model POLQUAL ialah model pengurusan kualiti untuk perkhidmatan polis yang dibangunkan berasaskan model SERVQUAL. Namun demikian, penggunaan model SERVQUAL dan POLQUAL dalam menilai kualiti perkhidmatan polis di Malaysia adalah masih terbatas. Model persamaan untuk pembolehubah dalam kajian ini diwakili oleh persamaan berikut:

$$Y = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + X_5 + e$$

$Y =$  Kepuasan pelanggan;  $X_1 =$  Fizikal;  $X_2 =$  Kebolehpercayaan;  $X_3 =$  Responsif,  $X_4 =$  Jaminan,  $X_5 =$  Empati, dan  $e =$  ralat

Berdasarkan model kajian di atas, lima hipotesis berikut dijana berdasarkan lima dimensi kualiti perkhidmatan:

- H1: Fizikal mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan polis
- H2: Kebolehpercayaan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan polis
- H3: Responsif mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan polis
- H4: Jaminan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan polis
- H5: Empati mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan polis

### **Metodologi Kajian**

Kajian ini memfokuskan kepada sebuah balai polis di Selangor. Balai polis ini merupakan sebuah balai polis yang dikunjungi oleh paling ramai orang awam dalam daerah berkenaan. Keadaan ini menjadikan balai polis berkenaan sesuai dijadikan lokasi kajian untuk meneliti persepsi orang awam terhadap perkhidmatan polis di sebuah balai polis yang mempunyai darjah hubungan langsung dengan orang awam yang tinggi. Penggunaan orang awam yang menggunakan perkhidmatan polis sebagai responden dalam kajian yang mengukur kualiti perkhidmatan polis adalah selari dengan pendekatan oleh Zeithaml dan Bitner (2013) dan banyak kajian sains sosial yang lain (Akhtar et al, 2012). Mengikut Zeithaml dan Bitner (2013), pelanggan yang menggunakan perkhidmatan polis adalah lebih tepat dalam memberi penilaian kepada kualiti perkhidmatan polis. Hal ini dibandingkan jika menggunakan orang awam untuk memberi penilaian ke atas perkhidmatan polis secara umum.

Sebagai sebuah kajian ke atas orang awam sebagai responden, pembentukan rangka pensampelan yang lengkap adalah sukar kerana bilangan orang awam yang berkunjung ke balai polis tidak dapat ditentukan lebih awal. Penyertaan responden pula adalah atas dasar sukarela untuk mengelak bias ke atas hasil kajian.

Justeru kajian ini menggunakan pensampelan purposif iaitu pemilihan sampel yang sesuai dengan objektif kajian. Pendekatan penggunaan teknik pensampelan bukan kebarangkalian turut digunakan oleh pengkaji lepas dalam mengkaji isu kepuasan orang awam terhadap perkhidmatan polis seperti Indahingwati (2017).

Dalam kajian ini, sampel dipilih dalam kalangan orang awam yang mengunjungi salah satu balai polis untuk pelbagai urusan. Penyertaan adalah secara sukarela dan aktiviti kutipan data dijalankan secara berterusan sehingga mencapai jumlah sampel yang ditetapkan iaitu sekurang-kurangnya 100 orang responden. Walau bagaimanapun, data dikutip sehingga 120 responden kerana mengambil kira kemungkinan terdapat maklumbalas yang tidak lengkap untuk analisis data.

Edaran soal selidik dibuat kepada orang awam yang mengunjungi balai polis yang menjadi lokasi kajian diteruskan sehingga mencapai bilangan 120 soal selidik. Angka 120 untuk edaran soal selidik adalah mencukupi untuk membuat kesimpulan ke atas ujian statistik. Soal selidik yang digunakan dalam kajian ini diadaptasi daripada literatur memandangkan literatur kualiti perkhidmatan telah mempunyai pengukuran yang kukuh dalam aspek mengukur elemen kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan. Soal selidik yang digunakan dalam kajian ini diadaptasi daripada Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Semua pembolehubah diukur dengan lima skala Likert bermula daripada 1(sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

## Analisis Data

Bahagian ini memperihalkan tentang analisis data. Daripada 120 soal selidik yang diedarkan, sejumlah 115 soal selidik adalah lengkap dan boleh digunakan untuk analisis statistik seperti ditunjukkan dalam Jadual 1.

Jadual 1: Edaran soal selidik

Bilangan soal selidik diedar	Bilangan soal selidik dikembali	Bilangan soal selidik tidak lengkap	Bilangan soal selidik boleh digunakan
120	120	5	115

## Analisis Deskriptif

Jadual 2 menunjukkan analisis deskriptif ke atas responden. Sebanyak 70 responden (60.9%) merupakan responden lelaki, manakala selebihnya adalah responden wanita. Majoriti responden iaitu 60 orang (52.2%) adalah berumur dalam lingkungan 30 hingga 39 tahun. Majoriti responden iaitu seramai 96 orang (83.5%) adalah terdiri daripada bangsa melayu, manakala bakinya terdiri daripada bangsa Cina, India dan lain-lain. Majoriti daripada responden iaitu 64 orang (55.7%) merupakan responden yang telah berurusan secara bersemuka dengan pegawai polis sebanyak sekurang-kurangnya 4 kali. Dari segi jenis urusan, 72 responden (62.6%) adalah responden yang berurusan untuk membuat laporan, seramai 14 orang (12.2%) adalah berurusan untuk membayar saman.

Jadual 2: Maklumat demografi responden

Pembolehubah	Item	N	%
Jantina	Lelaki	70	60.9
	Perempuan	45	39.1
	Jumlah	115	100
Umur (tahun)	20-29	38	33.0
	30-39	60	52.2
	40-49	13	11.3
	50 tahun ke atas	4	3.5
	Jumlah	115	100
Bangsa	Melayu	96	83.5
	Cina	5	4.3
	India	4	3.5
	Lain-lain	10	8.7
	Jumlah	115	100
Kekerapan berurusan	1 kali	19	16.5
	2 kali	18	15.7
	3 kali	14	12.2
	Lebih daripada 3 kali	64	55.7
	Jumlah	115	100
Jenis Urusan	Membuat laporan	72	62.6
	Bayar saman	14	12.2
	Lain-lain	29	25.2
	Jumlah	115	100

Daripada Jadual 2, min bagi kesemua pembolehubah berada dalam selang skor antara 3.43 hingga 3.72. Hal ini bermaksud, responden bersetuju bahawa elemen kualiti perkhidmatan polis

berada pada tahap yang baik. Secara purata, responden juga memberikan skor 3.61/5.00 untuk tahap kepuasan mereka terhadap perkhidmatan yang diterima daripada pihak PDRM.

Jadual 3 menunjukkan hasil ujian kebolehpercayaan ke atas instrumen kajian berdasarkan ukuran Cronbach-alpha. Semua pembolehubah diukur dengan instrumen yang boleh dipercayai iaitu mempunyai tahap konsistensi yang boleh diterima. Dalam kata lain, instrumen yang digunakan dapat menghasilkan keputusan yang seragam jika digunakan dalam situasi yang berbeza.

Jadual 3: Ujian kebolehpercayaan instrumen

Pembolehubah	Bilangan Item	Min	Sisihan Piawai	C- alpha
Fizikal	5	3.43	0.74	0.87
Kebolehpercayaan	5	3.60	0.85	0.94
Responsif	5	3.63	0.89	0.90
Jaminan	5	3.72	0.81	0.91
Empati	5	3.62	0.86	0.93
Kepuasan Pelanggan	6	3.61	0.85	0.96

### Pengujian Hipotesis

Jadual 4 menunjukkan hasil analisis regresi ke atas model kajian. Data telah dipastikan memenuhi andaian yang diperlukan untuk ujian regresi. Berdasarkan Jadual 4, Model ujian regresi ini menunjukkan 86.3% daripada perubahan dalam varian kepuasan pelanggan boleh diramal oleh pembolehubah-pembolehubah tidak bersandar yang dikaji.

Berdasarkan Jadual 4, tiga hipotesis disokong iaitu H2, H3 dan H4. Hal ini bermaksud Kebolehpercayaan, Responsif dan Empati adalah peramal yang signifikan kepada tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan polis. Manakala H1 dan H2 tidak disokong. Keputusan ini bermaksud elemen fizikal dan jaminan adalah tidak signifikan dalam meramal tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan polis. Diskusi kritikal ke atas penemuan ujian hipotesis ini diperincikan dalam bahagian yang seterusnya.

Jadual 4 : Ujian regresi

Pembolehubah	Koefisien Terlaras (B)	t	Sig.	Keputusan
Konstan		0.82	0.934	
Fizikal	0.74	1.499	0.137	H1 = Tidak disokong
Kebolehpercayaan	0.182	2.079	0.040*	H2 = Disokong
Responsif	0.336	3.789	0.000*	H3 = Disokong
Jaminan	0.117	1.431	0.155	H4 = Tidak disokong
Empati	0.287	2.856	0.005*	H5 = Disokong

R<sup>2</sup> Terlaras = 0.863; Durbin-Watson = 1.907

Pembolehubah bersandar = Kepuasan pelanggan \*Signifikan pada  $p < 0.05$

### Perbincangan

Hasil kajian ini menunjukkan elemen fizikal dan persekitaran semasa orang awam menerima perkhidmatan polis tidak mempengaruhi tahap kepuasan mereka. Keputusan ini selari dengan kajian ke atas kepuasan pelanggan bank yang mendapati faktor keadaan fizikal bukan merupakan elemen kualiti perkhidmatan yang signifikan (Rosland, Hasbulah & Ismail, 2017). Hal ini berbeza dengan kebanyakan penegasan yang diberikan dalam literatur berkaitan hubungan signifikan antara keadaan fizikal dan persekitaran dengan tahap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan keputusan kajian yang menyokong H2, H3 dan H5, kesimpulan yang boleh dibuat ialah orang ramai meletakkan elemen tidak zahir dalam kualiti perkhidmatan iaitu kebolehpercayaan, responsif dan empati sebagai lebih penting daripada faktor fizikal dan persekitaran. Dalam kata lain, kepuasan pelanggan tidak berkait dengan persekitaran dan kemudahan fizikal yang ada dalam sesebuah balai polis. Walau bagaimanapun, hal ini tidak bermakna bahawa keadaan persekitaran dan fizikal balai polis merupakan hal yang tidak perlu dititikberatkan dalam meningkatkan reputasi perkhidmatan polis dalam kalangan orang awam. Hal ini kerana keadaan persekitaran dan fizikal tempat kerja adalah faktor penting dalam mempengaruhi kualiti kerja pegawai polis (Baron & Greenberg, 2003), yang seterusnya boleh mempengaruhi kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada orang awam.

Hasil kajian menunjukkan kebolehpercayaan, responsif dan empati mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan. Hal ini selari dengan jangkaan orang awam terhadap perkhidmatan polis yang profesional dalam menjaga keselamatan mereka serta melindungi hak-hak mereka dari sudut perundangan (Pitu, 2012). Elemen responsif pula memang dititikberatkan oleh orang awam yang berurusan dengan polis, iaitu selari dengan rumusan Ahmad dan Halim (2013). Mengikuti mereka, orang awam menimbulkan rasa tidak puashati terhadap perkhidmatan polis sekiranya mereka mendapati pihak polis lewat atau mengambil sikap sambil lewa terhadap sesuatu aduan yang dibuat. Hal ini perlu diatasi oleh pihak polis kerana persepsi orang awam terhadap tahap profesionalisme pasukan polis boleh merosot sekiranya elemen kualiti perkhidmatan kebolehpercayaan, responsif dan empati ini tidak dipastikan berada pada skala yang tinggi. Dalam kajian oleh Ahmad dan Halim (2013), responden melaporkan bahawa anggota polis masih perlu memperbaiki elemen empati semasa menjalankan tugas mereka.

Keputusan kajian ini yang tidak menyokong hubungan antara jaminan dan kepuasan pelanggan, memerlukan penelitian lebih lanjut. Jaminan merujuk kepada penyedia perkhidmatan dapat berkomunikasi dengan tertib dan mesra (Selvakumar, 2015). Justeru dalam perkhidmatan polis, hal ini berkemungkinan bukan merupakan jangkaan penting yang utama dalam kalangan orang awam kerana ciri perkhidmatan polis sebagai penguatkuasa undang-undang yang boleh dikaitkan dengan ketegasan, pematuhan dan piawai dalam berurusan. Perbezaan antara keadaan jangkaan dan keadaan sebenar adalah hal yang menyumbang kepada tahap kepuasan (Gumbang, Suki & Suki, 2010).

### **Limitasi dan Cadangan Kajian Masa Depan**

Dalam membahaskan penemuan kajian untuk generalisasi umum, limitasi yang terdapat dalam metodologi yang digunakan perlu diambilkira. Pertama, walaupun bilangan responden kajian memenuhi keperluan minimum untuk analisis statistik dinilai secara sah, kajian hanya tertumpu kepada satu balai polis. Generalisasi kajian kepada keseluruhan perkhidmatan polis mungkin terbatas kerana perbezaan antara sesebuah balai polis seperti kedudukan di kawasan bandar atau luar bandar, isu-isu keselamatan dan jenayah di sesuatu kawasan atau profil penduduk di sesuatu kawasan yang di bawah pentadbiran sesebuah balai polis. Oleh yang demikian, kajian pada masa depan wajar menambah jumlah responden kajian yang terlibat. Kedua, kajian ini mengukur kualiti perkhidmatan polis berdasarkan model kualiti yang telah digunakan secara meluas oleh pengkaji lepas. Justeru model tersebut berisiko untuk tidak menepati dengan baik keadaan semasa berkaitan jangkaan orang awam terhadap perkhidmatan polis yang mungkin telah mengalami perubahan seperti jangkaan perkhidmatan yang lebih automasi dan teradun dengan teknologi internet. Oleh yang demikian, kajian pada masa hadapan boleh mempertimbangkan untuk menggunakan pendekatan kualitatif supaya pembolehubah-pembolehubah dalam kualiti perkhidmatan yang belum dikaji dapat dibongkar.

### **Rumusan**



Perkhidmatan yang berkualiti mempengaruhi tahap kepuasan orang awam terhadap perkhidmatan polis. Oleh yang demikian, pihak pengurusan PDRM mesti memberi perhatian berat terhadap elemen-elemen kualiti perkhidmatan yang telah dikenalpasti dalam kajian ini. Tahap kepuasan orang awam terhadap perkhidmatan polis adalah sangat mustahak kerana sebagai pembayar cukai, mereka mahukan nilai yang terbaik untuk setiap wang cukai yang dibayar. Kajian ini juga menyimpulkan bahawa kualiti perkhidmatan polis perlu memberikan perhatian terhadap keutamaan pelanggan atau orang awam dalam merangka prosedur operasi piawai ketika berurusan. Sebagai sebuah badan penguatkuasa, orang awam meletakkan tahap kepercayaan yang tinggi terhadap perkhidmatan polis agar menawarkan perkhidmatan yang responsif serta penuh empati terhadap mereka. Maka kepercayaan merupakan antara elemen utama yang perlu diperkukuhkan oleh pihak polis dalam memberi perkhidmatan kepada orang awam.

### **Penghargaan**

Rakaman penghargaan kepada Universiti Sains Malaysia - 304.PJJAUH.6313008

### **RUJUKAN**

- Abdullah, N. A. S. & Zamli, S. (2014). An analysis of public trust and confidence shown towards the Royal Malaysia Police in the social media, *Journal of Media and Information Warfare*, 6, 11-38.
- Ahmad, Z. & Halim, F. W. (2013). Pengaruh ketidakakuran sivil terhadap profesionalisme anggota PDRM, *Jurnal Psikologi Malaysia*, 27, 117-135.
- Akhtar, A., Rafiq, S., Asif, A., Saeed, A. & Kashif, M. (2012). Public perceptions of police service quality: empirical evidence from Pakistan, *International Journal of Police Science & Management*, 14(2), 97-106.
- Alexopoulos, E. C., Palatsidi, V., Tigani, X. & Darviri, C. (2014). Exploring stress level, job satisfaction, and quality of life in a sample of police officers in Greece, *Safety and Health at Work*, 5, 210-215.
- Baron, A.R. & Greenberg, J. (2003). *Behaviour in Organisations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. 8th ed. Canada: Prentice-Hall.
- Chen, C. M., Lee, H. T., Chen, S. H. & Tsai, T. S. (2014). The police service quality in rural Taiwan: A comparative analysis of perceptions and satisfaction between police staff and citizens, *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 37(3), 521-542.
- Claudia, S. S., Ferreira, L. M. D. F. & Silva, L. F. C. (2013). POLQUAL – measuring service quality in police traffic service, *International Journal of Quality & Service Sciences*, 5(3), 275-289.
- Dorasamy, N. & Mabila, N. O. (2015). Factors impacting on employee performance: A case study of the royal Swaziland police service, *Journal of Governance and Regulation*, 4(3), 201-211.
- Gumbang, B., Suki, N. M., & Suki, N. M. (2010). Differences between job satisfaction, organizational commitment and gender, *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*, 4, 1-13.
- Indahingwati, A. (2017). Police and public image satisfaction on quality of service in corner

driver's license unit, *Sinergi*, 7(2), 42-57.

Janstrup, K., Kaplan, S., Barford, M. B., & Prato, C. G. (2017). Evaluating the police service quality for handling traffic crash reporting: A combined MCDA and LCA approach. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 40(2), 410-425.

Klementova, J., Zavadsky, J. & Zavadska, Z. (2015). The measurement and evaluation of the service quality through customers' satisfaction, *Procedia Economics and Finance*, 26, 126-130.

Lada, S., Suki, N. M., & Sidin, S.M. (2014). The roles of brand experience in forming loyalty intention, *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*, 8, 39-49.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Pitu, C. (2012). The Impact of the European Marketing Actions Over the Quality of Romanian Police Services, *Acta Universitatis Danubius: Administration*, 4(1), 105-115

Reddy, M. (2014). Total Quality Management (TQM): A Catalyst for Service Delivery in the South African Police Service. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, 2(4), 5-21.

Rosland, A., Hasbulah, M. H. & Ismail, M. Z. (2017). Perkhidmatan perbankan internet: Kajian terhadap kepuasan pelanggan, *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*, 11, 30-38.

Singh, K. (2016). Influence of internal service quality on job performance: A case study of Royal Police Department, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 224, 28-34.

Selvakumar, J. J. (2015). Impact of service quality on customer satisfaction in public sector and private sector banks, *Purusharta: A Journal of Management, Ethics and Spirituality*, 8(1), 1-12.

Ngobese, N., Mason, R., Maharaj, M. (2017). The effect of service delivery in public 'community service centres': A case of an emerging economy. *Risk Governance & Control: Financial Markets & Institutions*, 7(3), 44-54.

Zeithaml, V & Bitner, M.J. (2013). *Service Marketing*. 1st Ed . USA: McGraw Hill, Co, Inc.