



## **Pusat Transformasi Bandar (UTC) sebagai Pusat Hentian Setempat: Kajian Kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan UTC Kuala Lumpur**

Nadiah Hanani Abdul Jalil<sup>1</sup>, Jalaluddin Abdul Malek<sup>1</sup>, Er Ah Choy<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan dan Persekitaran, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia  
43600 Bangi, Selangor Darul Ehsan

Correspondence: Er Ah Choy (email: eveer@ukm.edu.my)

### **Abstrak**

Pusat Transformasi Bandar (UTC) merupakan satu mekanisme yang menyediakan pelbagai perkhidmatan di bawah satu bumbung supaya mampu menyelesaikan urusan pelanggan dengan mudah. Kajian ini memeriksa tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan Pusat Transformasi Bandar (UTC) sebagai pusat hentian setempat dan mengenalpasti masalah-masalah yang dihadapi pelanggan semasa menggunakan perkhidmatan UTC. Kajian ini merupakan kajian rintis di UTC Kuala Lumpur yang melibatkan persampelan mudah 40 responden yang merupakan pelanggan yang keluar daripada pintu utama bangunan UTC Kuala Lumpur. Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan menerusi aspek perkhidmatan kaunter hadapan, perkhidmatan pelanggan dan kemudahan asas serta perkhidmatan sokongan. Hasil kajian menunjukkan bahawa secara keseluruhannya kepuasan pelanggan adalah di tahap baik meskipun terdapat sedikit masalah seperti gangguan ulat tiket, kekurangan kemudahan di sesetengah jabatan yang menjadi tumpuan dan kemudahan lif yang kurang diselenggara dengan baik.

**Katakunci:** kepuasan pelanggan, kualiti perkhidmatan, perkhidmatan kaunter hadapan, perkhidmatan pelanggan, perkhidmatan sokongan, Pusat Transformasi Bandar (UTC)

## **Urban Transformation Centre (UTC) as One-Stop Services Centre: A study of customer satisfaction with the Kuala Lumpur UTC**

### **Abstract**

By providing a variety of services under one roof an Urban Transformation Centre (UTC) is expected to ease and solve customers' problems. This study examines the level of customer satisfaction with the service quality of Kuala Lumpur Urban Transformation Centre (UTC) as a one-stop centre. A customer satisfaction survey was conducted using convenience sampling and involving 40 respondents selected from among those who came out from the main gate of the UTC Kuala Lumpur. Customer satisfaction was gauged with respect to counter service, customer service, facilities and support services. The results showed that overall customer satisfaction was at a good level except for some dissatisfaction due to the disruption caused by ticket touts, lack of facilities in some focal departments, and less well-maintained elevator facilities.

**Keywords:** customer satisfaction, customer service, reception service, service quality, support services, Urban Transformation Centre (UTC)

## Pengenalan

Hasrat kerajaan Malaysia untuk menjadi negara berdaya saing dan ke arah penduduk berpendapatan tinggi dapat dilihat dalam Rancangan Malaysia Kesepuluh (RMK-10) di mana, kerajaan berusaha untuk mentransformasikan kerajaan ke arah mentransformasikan Malaysia. Dalam RMK-10, kerajaan Malaysia telah merancang untuk menggunakan pendekatan keseluruhan kerajaan untuk memastikan isu peningkatan harapan dan tuntutan terhadap perkhidmatan awam yang melibatkan beberapa agensi dapat ditangani dengan memberi tumpuan kepada rakyat sebagai pelanggan. Terdapat lima strategi yang dirangka oleh kerajaan untuk mentransformasikan kerajaan. Antaranya i) Merangka perkhidmatan awam berorientasi rakyat dan perniagaan, ii) Mempercepat penyampaian melalui pengurusan *outcome* utama yang telus dan bertanggungjawab, iii) Memperkukuh peranan kerajaan sebagai pemudah cara efektif bagi pertumbuhan yang dipacu sektor swasta, iv) Memacu produktiviti bagi memastikan penggunaan kewangan yang berhemat dan v) Merasionalisasi dan membangun kapasiti kerajaan (RMK-10: 331).

Urban Transformation Centre (UTC) atau Pusat Transformasi Bandar merupakan sebahagian daripada Strategi Lautan Biru (*National Blue Ocean Strategy, NBOS*) iaitu NBOS 6 yang bermatlamatkan untuk mengubah masyarakat di seluruh negara melalui Program Transformasi Komuniti (CTP). 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 kerajaan melalui kerjasama strategik antara pelbagai agensi kerajaan termasuk penglibatan daripada sektor swasta (Urban Transformation Centre, 2012).

Penubuhan UTC sejajar dengan perkara utama yang terkandung dalam NBOS yang dapat dilihat dalam Rajah 1 iaitu idea dalam mewujudkan UTC merupakan idea yang kreatif dan inovatif apabila di dalam satu bangunan mempunyai pelbagai perkhidmatan yang disediakan bagi kemudahan komuniti bandar.



Sumber: Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS) 2013

Rajah 1. Perkara utama dalam NBOS

Selain itu, dalam era digital ini, tidak relevan jika masih kedengaran tempoh pemprosesan sesuatu permohonan yang dikemukakan kepada sesebuah agensi atau jabatan kerajaan mengambil masa berbulan-bulan. Perancangan yang teliti perlu diambil agar tidak timbul sebarang rungutan tentang kelewatan memproses dan meluluskan sesuatu permohonan. Tambahan pula, sikap berlengah-lengah pegawai dalam menyelesaikan aduan rakyat perlu dibuang dan alasan kelewatan surat sampai kepada pegawai yang bertanggungjawab atau pegawai perlu menghadiri pelbagai mesyuarat perlu dihapuskan. Budaya dalam

memberikan seribu satu alasan sudah dianggap lapuk memandangkan pada masa kini rakyat mahukan tindakan yang pantas dalam mengakses perkhidmatan yang diperlukan.

Oleh itu, makalah ini bertujuan untuk menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang terdapat di Pusat Transformasi Bandar (UTC) dan mengenalpasti masalah dalam mendapatkan perkhidmatan di Pusat Transformasi Bandar (UTC) sebagai pusat hentian setempat komuniti bandar.

## Ulasan literatur

Menurut Nurulhuda et al. (2009) mendapati bahawa prestasi perkhidmatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan pelanggan yang dilakukan terhadap perkhidmatan di Malaysia. Terdapat dua faktor penting yang mempengaruhi prestasi perkhidmatan barisan hadapan iaitu kemudahan atas talian dan pendidikan pengguna. Manakala, faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi asas pula adalah terdiri daripada kakitangan perpustakaan, bahan-bahan perpustakaan, kelengkapan perpustakaan, waktu menunggu untuk perkhidmatan peminjaman dan penerimaan rujukan serta tarikan pengguna.

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 et al., 2010). Tambahan pula, usaha penambahbaikan ke arah tahap yang lebih tinggi dari segi infrastruktur dan kemudahan perlu supaya dapat mempengaruhi proses pengajaran dan pembelajaran pelajar yang menjadi teras utama perkhidmatan sesebuah institusi.

Selain itu, persepsi, kesedaran dan kepuasan orang ramai yang menghadiri sesebuah program memberi kesan terhadap tahap keberkesanan program tersebut (Aslina Arshad, 2008). Tambahan, kumpulan pelanggan yang mempunyai taraf pendidikan yang tinggi seperti Master/PhD, pelajar dan pelanggan yang tidak berkhidmat dengan kerajaan mempunyai persepsi yang tinggi. Manakala, pelanggan yang berkelulusan Ijazah, golongan pelajar dan pelanggan selain dari kumpulan Pengurusan dan Profesional (P&P) dan sokongan mempunyai tahap kesedaran dan kepuasan yang tinggi berbanding kumpulan-kumpulan pelanggan yang lain.

Terdapat hubungan yang signifikan antara tiga faktor kritikal pengurusan kualiti dengan prestasi perkhidmatan (Zulnaidi Yaacob dan Md. Fauzi Md. Ismail, 2009). Tiga faktor kritikal pengurusan kualiti tersebut merupakan komitmen pengurusan, tumpuan kepada pelanggan dan penambahbaikan berterusan. Manakala, hubungan antara faktor pengurusan sumber manusia dengan prestasi perkhidmatan yang didapati adalah tidak signifikan. Hubungan signifikan antara angkubah tersebut menyokong dapatan tinjauan lalu literatur yang mengetengahkan pengurusan kualiti sebagai salah satu penentu yang mempengaruhi prestasi penyampaian perkhidmatan agensi sektor awam dan seterusnya menyumbang kepada peningkatan sistem penyampaian perkhidmatan bagi Pihak Berkuasa Tempatan.

Satu jurang antara apa yang penyedia perkhidmatan tahu mengenai pelanggan dan apa dan bagaimana mereka lakukan untuk mencapai apa yang mereka ketahui dapat dikenalpasti apabila harapan pelanggan mengenai perkhidmatan dan membandingkannya dengan dari segi kehendak dan kecukupan perkhidmatan (Sharifuddin Zainuddin, 1998). Hasil menunjukkan terdapat implikasi kepada polisi awam dan pentadbiran iaitu memenuhi ekspektasi dan persepsi pelanggan, melengkapkan personal dengan kemahiran teknikal dan mengubahsuai program latihan untuk memberi perkhidmatan yang lebih baik.

Sesebuah organisasi perkhidmatan yang ingin terus wujud, maju dan berkembang, mempunyai pelaksanaan program dan penawaran perkhidmatan yang bermutu, berkesan dan berguna bukan lagi suatu pilihan tetapi ianya lebih merupakan satu kemestian (Zainab Abd. Majid et al., 1998). Penduduk dan pelanggan semakin cenderung meminta program dan perkhidmatan yang lebih baik dan berkesan. Perkhidmatan atau program yang ditawarkan dapat dinilai kejayaannya berdasarkan persepsi pengguna. Selain itu, bagi mengukur sesuatu perkhidmatan atau program itu baik, berkualiti dan berkesan, kesedaran dan persepsi orang ramai terhadap objektif dan langkah-langkah pelaksanaan setiap perkhidmatan atau program amatlah penting dan ianya adalah langkah pengauditan dalam penawaran yang unggul.

Untuk mengukur darjah kesampaian terhadap sesuatu perkhidmatan, terdapat beberapa faktor utama yang boleh digunakan. Antaranya ialah berdasarkan kesampaian fizikal pusat-pusat perkhidmatan, berdasarkan kesesuaian dari segi masa dan kesenangan penduduk untuk sampai ke pusat perkhidmatan dan berdasarkan kekerapan lawatan ke pusat-pusat perkhidmatan serta penggunaan beberapa jenis barangan dan perkhidmatan tertentu (Katiman Rostam, 1985).

Keefisienan perkhidmatan bandaraya haruslah didahului oleh komponen ekonomi, kemudahan masyarakat dan sosial, infrastruktur dan utiliti, rekabentuk, imej dan landskap, pengangkutan dan perhubungan, perumahan, perdagangan dan perkhidmatan (Hamzah Jusoh & Habibah Ahmad, 2009). Selain itu, turut diikuti juga, keefisienan perkhidmatan perkilangan dan perindustrian, pelancongan dan kebudayaan, governans, alam sekitar dan perkhidmatan online. Hal ini kerana, perspektif komuniti awam sebegini adalah amat penting dalam membantu pihak berkuasa tempatan mempertingkatkan tahap keefisienan governans bandaraya.

Oleh itu, melalui kajian-kajian yang terdahulu, kepuasan pelanggan mempunyai hubungan dan saling berkait rapat antara satu sama lain dengan kualiti pekhidmatan yang disediakan oleh pihak organisasi. Melalui pengalaman pelanggan itu sendiri, pelanggan dapat merasakan kepuasan atau ketidakpuasan hati terhadap perkhidmatan yang mereka terima. Perkhidmatan-perkhidmatan yang disediakan mestilah merangkumi aspek-aspek yang bercirikan kemudahan dan keselesaan supaya pelanggan berpuas hati untuk mendapatkan servis yang diberikan. Perkhidmatan yang berkualiti merangkumi perkhidmatan kaunter hadapan, perkhidmatan pelanggan dan perkhidmatan sampingan serta perkhidmatan sokongan. Kesemua jenis perkhidmatan ini perlu diberi perhatian agar ianya mencapai kualiti dan standard yang telah ditetapkan oleh organisasi itu sendiri supaya prestasi dan imej dapat dijaga apabila tahap kepuasan pelanggan dapat dikenalpasti.

## **Kawasan kajian**

Bangunan Pudu Sentral yang dahulunya dikenali sebagai Puduraya kini telah bertukar menjadi Pusat Transformasi Bandar (UTC) kedua negara dengan menempatkan 34 agensi atau kementerian yang merangkumi kerajaan, swasta serta NGO telah membuka kaunter untuk kemudahan komuniti bandar. UTC Kuala Lumpur telah dilancarkan pada 22 September 2012 dengan dirasmikan oleh Perdana Menteri iaitu YAB Dato' Sri Mohd Najib (Urban Transformation Centre, 2012). UTC Kuala Lumpur menyediakan 10 kluster perkhidmatan seperti berikut:

1. Perkhidmatan Kebajikan dan Pembangunan Masyarakat
2. Perkhidmatan Pendidikan, Latihan dan Pekerjaan
3. Perkhidmatan Pembangunan Perniagaan Dan Keusahawanan
4. Perkhidmatan Kesihatan
5. Perkhidmatan Kewangan
6. Perkhidmatan Kerajaan
7. Perkhidmatan Pembangunan Belia
8. Perkhidmatan NGO
9. Perkhidmatan Utiliti
10. Perkhidmatan Keselamatan (Urban Transformation Centre, 2012)

Pengendali utama UTC Kuala Lumpur adalah UDA Holdings Berhad iaitu sebuah agensi di bawah Kementerian Kewangan Malaysia yang bertanggungjawab mengurus dan menyelenggara bangunan ini. Bangunan UTC Kuala Lumpur terletak berhampiran dengan Plaza Rakyat LRT (50 meter), Petaling Street (100 meter), Pasar Seni (300 meter), Masjid Jamek Kuala Lumpur (300 meter) dan Menara Maybank (50 meter) sememangnya menjadi lokasi yang strategik bagi komuniti bandar untuk menggunakan perkhidmatan yang telah disediakan seperti mana dapat dilihat dalam Rajah 2. Bangunan Pudu Sentral

yang kini telah berwajah baru sememangnya memberi keselesaan kepada komuniti bandar di samping, dengan adanya UTC Kuala Lumpur yang menempatkan pelbagai perkhidmatan yang boleh digunakan seperti yang telah ditunjukkan dalam Gambar 1.



Sumber: Pudu Sentral t.th

**Gambar 1.** Transformasi bangunan Hentian Puduraya kepada bangunan UTC Kuala Lumpur



Sumber: Google Map 2013

**Rajah 2.** Kedudukan UTC Kuala Lumpur yang berhampiran dengan kemudahan-kemudahan lain

## Metod kajian

Reka bentuk kajian yang telah digunakan dalam kajian ini adalah kajian berbentuk tinjauan dengan menggunakan kaedah pemerhatian dan edaran borang soal selidik. Kajian ini meninjau sejauhmana tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan UTC Kuala Lumpur dari segi perkhidmatan kaunter hadapan, perkhidmatan pelanggan dan perkhidmatan sampingan serta perkhidmatan sokongan yang disediakan di sana. Selain itu, masalah-masalah yang dihadapi oleh pelanggan semasa mendapatkan perkhidmatan dapat dikenalpasti apabila kajian ini dijalankan. Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan pensampelan secara kebetulan dan mudah serta data kajian dipersembahkan dalam bentuk statistik diskriptif.

Responden kajian terdiri daripada penduduk bandaraya Kuala Lumpur yang mengunjungi Pusat Transformasi Bandar (UTC). Jumlah populasi pengunjung UTC adalah sebanyak 5000 orang dalam sehari. Kaedah dalam pemilihan responden adalah dipilih dengan menggunakan persampelan secara kebetulan dan mudah (accidental or convenience sampling). Setiap sampel yang dipilih merupakan pengunjung yang keluar daripada pintu utama bangunan UTC yang sudi ingin menjawab borang soal selidik. Pemilihan sampel sebegini adalah disebabkan pengkaji sukar dan tidak mendapat kerjasama daripada pihak pengurusan UTC. Kajian lapangan yang dilakukan selama dua minggu memberi kekangan

kepada pengkaji untuk memperoleh jumlah sampel yang banyak. Oleh itu, bilangan sampel yang diperolehi adalah sebanyak 40 responden yang sudi menjawab soal selidik ini.

Menurut Nurulhuda et al. (2009), Cronbach's Alpha adalah pekali berangka bagi kebolehpercayaan di mana, ianya digunakan untuk mengenalpasti kekonsistenan pernyataan-pernyataan dalam skala yang nilainya melebihi 0.70 adalah diterima. Selain itu, tahap Cronbach's Alpha adalah di antara 0.70 hingga 0.99 adalah tahap yang terbaik iaitu 71 peratus hingga 99 peratus kebolehpercayaan item oleh sampel (Ghazali, 2008). Oleh itu, dalam skala pengukuran berdasarkan nilai Cronbach's Alpha, item-item yang digunakan dalam kajian ini adalah konsisten iaitu ianya adalah melebihi 0.70 sepertimana dapat dilihat dalam Jadual 1.

**Jadual 1. Kebolehpercayaan pengukuran**

STATISTIK KEBOLEHPERCAYAAN	
Cronbach's Alpha	Bilangan Item Soalan
0.969	87

*Sumber:* Kajian Rintis 2013

Tahap kepuasan pelanggan dapat dikenalpasti dengan menggunakan skala likert yang terdiri daripada lima tahap iaitu tahap '1-Sangat Tidak Memuaskan', '2-Tidak Memuaskan', '3-Memuaskan', '4-Baik' dan '5-Amat Baik'. Menurut Gerson (1993), jika ingin menukar kepuasan pelanggan ianya memerlukan data yang kukuh di mana, ianya wujud daripada penilaian tertentu. Oleh itu, pengkaji perlu meletakkan skala tertentu pada setiap soalan dan mencuba menggunakan skala yang sama pada sebarang masa dan di mana sahaja. Walau bagaimanapun, data yang menggunakan tahap dari 1 hingga 5 ini, pengkaji telah mengkategorikan semula kepada tiga kategori seperti mana dapat dilihat dalam Jadual 2 bagi memudahkan proses penganalisan.

**Jadual 2. Pecahan tahap dan tafsirannya**

Tahap	Tafsiran
1 dan 2	Tidak Memuaskan
3	Memuaskan
4 dan 5	Baik

*Sumber:* Noremy et al. 2010

Hasil dapatan kajian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis diskriptif mudah iaitu, data yang dianalisis adalah berbentuk peratusan dan kekerapan bagi menunjukkan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan kaunter hadapan, perkhidmatan pelanggan dan kemudahan asas dan sokongan serta masalah-masalah yang mungkin berlaku sepanjang mendapatkan perkhidmatan di UTC.

## Hasil kajian dan perbincangan

Hasil kajian mendapati bahawa majoriti responden yang menggunakan perkhidmatan di UTC terdiri daripada pelanggan lelaki iaitu sebanyak 52.5 peratus dan majoritinya adalah berbangsa Melayu iaitu 85 peratus (Jadual 3). Bagi aspek umur responden, kebanyakannya adalah di antara umur 21 hingga 30 tahun. Selain itu, majoriti responden sudah berkahwin (57.5 peratus) dan terdiri daripada kakitangan syarikat swasta (47.5 peratus). Seterusnya, kebanyakan responden berpendapat bahawa kualiti perkhidmatan di perkhidmatan kaunter hadapan, perkhidmatan pelanggan dan perkhidmatan sampingan serta perkhidmatan sokongan adalah berada di tahap baik. Perkhidmatan yang sering digunakan oleh responden merupakan Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) dan Pejabat

Pos Malaysia. Majoriti responden yang ditinjau pernah menggunakan perkhidmatan UTC sekitar sekali hingga tiga kali.

**Jadual 3. Demografi pelanggan**

Demografi	Bilangan	Peratus (%)
<b>Jantina</b>		
Lelaki	21	52.5
Perempuan	19	47.5
<b>Bangsa</b>		
Melayu	34	85
Cina	3	7.5
India	3	7.5
<b>Umur</b>		
Bawah 20 tahun	1	2.5
21-30 tahun	17	42.5
31-40 tahun	13	32.5
41-50 tahun	5	12.5
51-60 tahun	2	5
Melebihi 60 tahun	2	5
<b>Status Perkahwinan</b>		
Bujang	16	40
Berkahwin	23	57.5
Balu/Duda	1	2.5
<b>Pekerjaan</b>		
Kakitangan Kerajaan Negeri	2	5
Kakitangan Kerajaan Persekutuan	1	2.5
Syarikat Swasta	19	47.5
Pertubuhan Bukan Kerajaan	2	5
Orang Perseorangan	9	22.5
Lain-lain	7	17.5

Sumber: Kajian Lapangan 2013

*Perkhidmatan kaunter hadapan*

Melalui hasil dapatan kajian yang telah diperolehi, tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan dapat dikenalpasti melalui nilai peratusan yang tinggi bagi setiap perkara yang terkandung di dalam tiga jenis perkhidmatan yang merupakan indikator yang mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan. Kualiti perkhidmatan kaunter hadapan adalah terdiri daripada aspek layanan pegawai dan perkhidmatan kaunter. Bagi aspek layanan pegawai di bahagian yang berurusan, sebanyak 57.5 peratus responden berpendapat layanan yang diberikan adalah berada di tahap baik. Manakala, seramai 42.5 peratus respon berpendapat ianya adalah memuaskan. Hal ini dapat dibuktikan melalui perbualan dua hala bersama-sama responden di mana, beliau berpendapat bahawa layanan yang diberikan oleh pegawai ketika beliau berurusan di Jabatan Imigresen dan Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) adalah peramah dan sudi memberi bantuan iaitu, menurut beliau:

*“Saya telah berurusan dengan Imigresen dan SPAD...sememangnya pegawai-pegawai mereka sangatlah friendly dan sedia membantu apa yang patut kepada pelanggan...memang baguslah layanan yang diberikan...”*

(Responden 1)

Seterusnya, sebanyak 55 peratus responden berpendapat bahawa layanan panggilan telefon iaitu sopan, berbudi bahasa, cepat dan sedia berurusan adalah memuaskan dan 45 peratus pula berpendapat ianya adalah berada di tahap yang baik. Sememangnya, responden tidak mempunyai masalah melalui layanan panggilan telefon. Bagi pengetahuan pegawai dan ketepatan maklumat yang diberikan pula, sebanyak 67.5 peratus berpendapat bahawa ianya berada di tahap baik dan 32.5 peratus responden mengatakan ianya adalah memuaskan. Melalui tinjauan yang dilakukan kebanyakan responden mudah untuk mendapat maklumat daripada pegawai yang mereka berurusan.

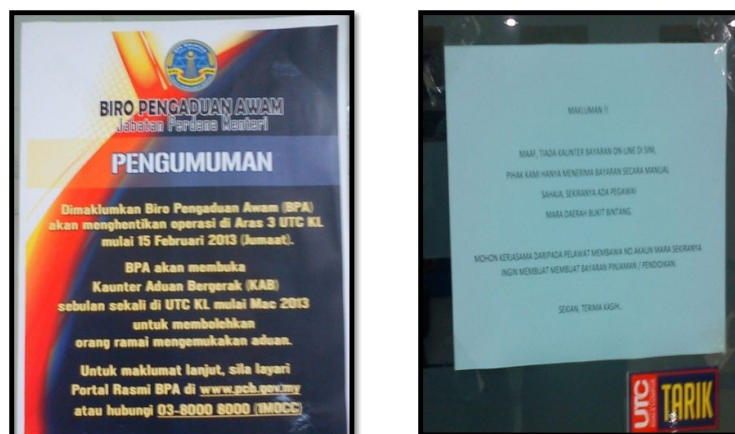
**Jadual 4. Perkhidmatan kaunter hadapan**

Perkara	TM	M	B
	Bil. (%)	Bil. (%)	Bil. (%)
<b>Layanan pegawai:</b>			
a. Layanan pegawai di bahagian yang berurusan	-	17 (42.5)	23 (57.5)
b. Layanan panggilan telefon (sopan, berbudi bahasa, cepat dan sedia membantu)	-	22 (55.0)	18 (45.0)
c. Pengetahuan pegawai dan ketepatan maklumat yang diberikan	-	13 (32.5)	27 (67.5)
<b>Kaunter:</b>			
a. Layanan yang diberikan di kaunter (sopan, berbudi bahasa, cepat dan sedia membantu)	-	8 (20.0)	32 (80.0)
b. Kemudahan dan keselesaan ruang tempat menunggu (kerusi, tempat menulis, bahan bacaan)	4 (10.0)	10 (25.0)	26 (65.0)
c. Notis di kaunter jelas dan memadai	1 (2.5)	19 (47.5)	20 (50.0)
d. Sistem nombor yang dilaksanakan	3 (7.5)	18 (45.0)	19 (47.5)

Nota: TM= Tidak Memuaskan, M= Memuaskan, B=Baik, Bil.= Bilangan

Sumber: Kajian Lapangan 2013

Bagi aspek layanan yang diberikan di kaunter yang bersifat sopan, berbudi bahasa, cepat dan sedia membantu, sebanyak 80 peratus responden mengatakan bahawa ianya adalah berada di tahap baik dan selebihnya iaitu 20 peratus responden mengatakan ianya adalah memuaskan. Aspek kemudahan dan keselesaan ruang tempat menunggu seperti kerusi, tempat menulis dan bahan bacaan yang disediakan majoritinya berpendapat ianya disediakan pada tahap yang baik iaitu sebanyak 65 peratus. Diikuti pula, sebanyak 25 peratus mengatakan ianya memuaskan dan terdapat juga responden merasakan ianya tidak



Sumber: Kajian Lapangan 2013

**Gambar 2. Notis ditampal di kaunter**



memuaskan iaitu sebanyak 10 peratus. Responden yang tidak berpuas hati adalah disebabkan terdapat beberapa agensi dan jabatan yang sering menjadi tumpuan pengunjung berbanding perkhidmatan yang lain sehinggakan kemudahan ruang tempat menunggu tidak mencukupi. Manakala, responden yang berpuas hati adalah disebabkan merasa selesa dan kemudahan ruang menunggu di jabatan yang mereka berurusan adalah mencukupi dan tidak ramai pengunjung yang menggunakannya.

Bagi aspek seterusnya iaitu notis di kaunter jelas dan memadai, sebanyak 50 peratus responden mengatakan bahawa ianya berada di tahap baik dan 47.5 peratus pula adalah tahap memuaskan. Hal ini dapat dibuktikan melalui dengan adanya hebahan notis yang telah dipamer dan ditampal di kaunter sebagai maklumat dan pengumuman kepada pelanggan yang hadir seperti mana dapat dilihat dalam Gambar 2. Walau bagaimanapun, terdapat juga responden kurang berpuas hati terhadap aspek ini iaitu sebanyak 2.5 peratus.

Dimensi kualiti perkhidmatan yang terkandung dalam kedua-dua perkara ini adalah dimensi jaminan dan responsif. Pegawai di perkhidmatan kaunter hadapan telah menunjukkan pengetahuan dan kesopanan serta kebolehan mereka kepada pelanggan dengan membina kepercayaan dan keyakinan terhadap perkhidmatan yang telah diberikan. Di samping itu, dengan kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan dan menyediakan perkhidmatan dengan cepat dan segera (Parasuraman et al., 1985).

### *Perkhidmatan pelanggan*

Dalam berusaha memudahkan pelanggan, 67.5 peratus responden mengatakan perkhidmatan pelanggan berada di tahap baik dan 30 peratus mengatakan ianya berada di tahap memuaskan (Jadual 5). Manakala, terdapat 2.5 peratus sahaja yang mengatakan ianya berada di tahap tidak memuaskan. Responden yang berpuas hati adalah disebabkan urusan mereka dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat namun, bagi responden yang kurang berpuas hati adalah disebabkan sukar untuk mendapat kerjasama daripada jabatan yang berurusan kerana urusan yang diperlukan adalah di luar bidang kuasa pihak yang terlibat.

Seterusnya, pandangan responden terhadap responsif urusan yang diterima majoritinya adalah di tahap baik iaitu sebanyak 55 peratus dan diikuti 42.5 peratus merasakan ianya berada di tahap memuaskan. Walau bagaimanapun, terdapat 2.5 peratus kurang berpuas hati terhadap responsif yang diterima adalah disebabkan urusan yang diperlukan memerlukan pegawai tertinggi untuk menyelesaikannya. Seterusnya, maklumat yang diterima oleh responden dalam tempoh masa kebanyakannya adalah baik dan memuaskan iaitu sebanyak 52.5 peratus dan 45 peratus. Selain itu, majoriti responden mudah memperolehi perkhidmatan iaitu 50 peratus masing-masing berpendapat ianya di tahap baik dan memuaskan. Manakala, sebanyak 77.5 peratus berpuas hati dan 20 peratus mengatakan bahawa layanan yang diberikan oleh pegawai kepada semua pelanggan adalah sama rata berada ditahap memuaskan. Oleh itu, bagi aspek perkhidmatan menunjukkan bahawa majoriti responden mengatakan bahawa layanan yang sama rata telah diberikan oleh pegawai kepada semua pelanggan adalah lebih berpuas hati berbanding yang lain. Bagi aspek perkhidmatan dapat dikenalpasti bahawa dimensi jaminan sedikit sebanyak telah mempengaruhi tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti aspek perkhidmatan.

Dimensi kualiti perkhidmatan bagi perkara ini merupakan dimensi empati di mana, perhatian yang disediakan oleh pihak UTC kepada pelanggan telah membuatkan pelanggan berpuas hati terhadap perkhidmatan yang telah diberikan (Parasuraman et al., 1985).

Bagi aspek tempoh masa, terdapat empat perkara yang dilihat oleh pengkaji iaitu tempoh masa berjumpa pegawai, tempoh masa untuk menjawab panggilan telefon, tempoh masa untuk mendapatkan maklumat dan tempoh masa untuk mendapatkan bayaran (Jadual 5). Bagi tempoh masa untuk berjumpa pegawai, sebanyak 57.5 peratus berpuas hati dan 37.5 peratus pula berpendapat ianya adalah memuaskan. Manakala, hanya lima peratus sahaja yang tidak berpuas hati terhadap pernyataan ini. Hal ini kerana pegawai yang ingin responden berurusan sedang bercuti dan memerlukan responden menunggu sehingga pegawai tersebut bertugas semula. Seterusnya, 37.5 peratus mengatakan bahawa tempoh masa bagi pegawai menjawab panggilan telefon adalah di tahap yang baik dan 62.5 peratus mengatakan ianya adalah memuaskan. Melalui hasil tinjauan yang diperolehi, sebanyak 55 peratus dan 40 peratus

berpendapat bahawa tempoh masa untuk responden mendapatkan maklumat adalah di tahap baik dan memuaskan. Manakala, turut terdapat lima peratus yang mengatakan ianya berada di tahap tidak memuaskan di mana, maklumat yang diperlukan responden perlu mendapat persetujuan daripada pihak atasan. Di samping itu, majoriti responden berpuas hati terhadap tempoh masa untuk mendapatkan maklumat iaitu apabila hasil tinjauan menunjukkan sebanyak 65 peratus mengatakan ianya di tahap baik manakala, 35 peratus berpendapat ianya adalah memuaskan. Dimensi yang terkandung dalam aspek ini adalah dimensi kebolehppercayaan iaitu pihak UTC telah berjaya melaksanakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan tepatnya (Parasuraman et al., 1985).

**Jadual 5. Perkhidmatan pelanggan**

Perkara	TM	M	B
	Bil. (%)	Bil. (%)	Bil. (%)
<b>Perkhidmatan:</b>			
a. Berusaha memudahkan pelanggan	1 (2.5)	12 (30.0)	27 (67.5)
b. Responsif terhadap urusan dengan pelanggan	1 (2.5)	17 (42.5)	22 (55.0)
c. Makluman diberikan dalam tempoh masa	1 (2.5)	18 (45.0)	21 (52.5)
d. Mudah memperolehi perkhidmatan	-	20 (50.0)	20 (50.0)
e. Memberi layanan yang sama rata kepada semua pelanggan	1 (2.5)	8 (20.0)	31 (77.5)
<b>Masa:</b>			
a. Tempoh masa untuk berjumpa pegawai	2 (5.0)	15 (37.5)	23 (57.5)
b. Tempoh masa untuk menjawab panggilan telefon	-	25 (62.5)	15 (37.5)
c. Tempoh masa untuk mendapatkan maklumat	2 (5.0)	16 (40.0)	22 (55.0)
d. Tempoh masa untuk mendapatkan bayaran	-	14 (35.0)	26 (65.0)

Nota: TM= Tidak Memuaskan, M= Memuaskan, B=Baik, Bil.= Bilangan  
 Sumber: Kajian Lapangan 2013

*Kemudahan dan perkhidmatan sokongan*

Kemudahan asas yang disediakan oleh pihak UTC Kuala Lumpur adalah banyak. Jadual 6 menunjukkan antara kemudahan-kemudahan yang terdapat di UTC. Ruang menunggu yang disediakan di setiap jabatan atau agensi adalah baik dan memuaskan iaitu sebanyak 62.5 peratus dan 2.5 peratus. Namun, terdapat juga responden kurang berpuas hati terhadap kemudahan ini. Hal ini kerana terdapat beberapa agensi yang sering menjadi tumpuan pelanggan untuk mendapatkan perkhidmatan sehingga kemudahan ruang menunggu tidak mampu menampung jumlah pelanggan yang datang pada satu-satu masa. Seterusnya, sebanyak 80 peratus responden berpuas hati terhadap kemudahan tandas yang disediakan di mana ianya adalah bersih dan berfungsi dengan baik. Diikuti sebanyak 15 peratus berpendapat ianya adalah di tahap sederhana dan terdapat juga lima peratus yang kurang berpuas hati. Hal ini kerana, menurut responden kebersihan tandas di kawasan tempat letak kereta adalah kurang baik dan tidak terjaga. Walau bagaimanapun, kebersihan tandas di dalam bangunan UTC adalah di tahap baik dan bersih kerana terdapat jadual pembersihan tandas yang dilakukan setiap hari.

Bagi kemudahan penunjuk arah, majoriti responden berpuas hati iaitu sebanyak 55 peratus dan diikuti 40 peratus responden berpendapat ianya memuaskan. Dengan adanya penunjuk arah yang jelas dan tersusun, memudahkan responden untuk mencari kedudukan lokasi sesebuah jabatan atau agensi. Bagi kemudahan tempat letak kereta pula, majoriti responden iaitu sebanyak 80 peratus mengatakan ianya berada di tahap baik dan 17.5 peratus adalah memuaskan. Hal ini kerana, kemudahan tempat letak kereta yang telah disediakan adalah mencukupi bagi keperluan yang dikehendaki oleh pelanggan. Tambahan, pelanggan tidak mempunyai masalah untuk mendapatkan keperluan tempat letak kereta semasa ingin menggunakan perkhidmatan di UTC. Seterusnya, kemudahan kafetaria yang terletak di aras 4

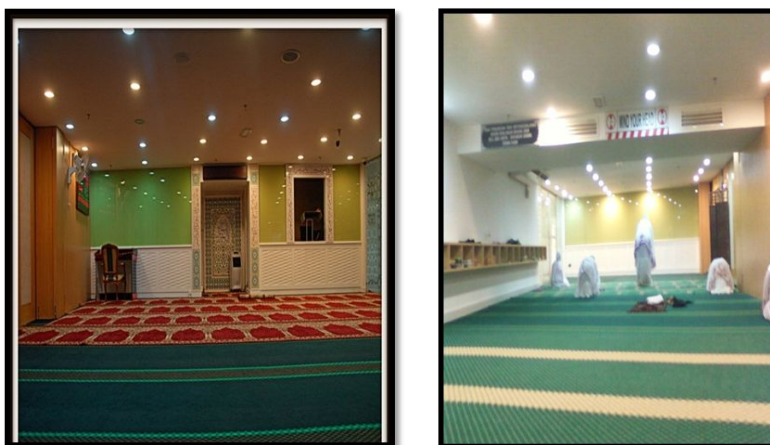
menyediakan pelbagai pilihan makanan dan gerai yang boleh didapati oleh responden seperti mana dapat dilihat dalam Gambar 3. Majoriti responden berpendapat kafetaria UTC berada di tahap memuaskan iaitu sebanyak 45 peratus. Manakala, turut terdapat 15 peratus responden kurang berpuas hati terhadap kemudahan kafetaria yang terletak di tingkat atas kerana kebersihannya kurang dijaga.



Sumber: Kajian Lapangan 2013

**Gambar 3.** Kemudahan papan tanda dan kafetaria

Seterusnya, kemudahan lif dan berfungsi majoriti responden berpendapat bahawa ianya adalah memuaskan iaitu sebanyak 40 peratus. Walau bagaimanapun, terdapat juga responden yang tidak berpuas hati iaitu sebanyak 25 peratus. Hal ini kerana melalui pemerhatian pengkaji, terdapat lif yang tidak berfungsi dengan baik. Dengan ini, ianya sedikit sebanyak mengganggu pergerakan pelanggan untuk menggunakan kemudahan ini. Bagi kemudahan pengawal keselamatan, kebanyakan responden berpuas hati dengan jumlah dan kawalan daripada pengawal keselamatan iaitu sebanyak 32.5 peratus. Kemudahan surau lelaki dan perempuan adalah berada di tahap baik. Hal ini kerana, majoriti responden iaitu sebanyak 72.5 peratus bersetuju dengan pernyataan ini. Melalui pemerhatian pengkaji, surau ini yang dinamakan Surau Jumaat Hidayah dapat digunakan sebagai solat Jumaat. Keluasan surau dan kemudahan yang terdapat di surau ini sememangnya memberi keselesaan kepada pelanggan yang berkunjung ke UTC seperti mana dapat dilihat di Gambar 4.



Sumber: Kajian Lapangan 2013

**Gambar 4.** Keadaan surau Jumaat

Kemudahan kaunter perkhidmatan dan tiket bas adalah berada di tahap memuaskan. Hal ini kerana majoriti responden iaitu sebanyak 47.5 peratus berpendapat ianya berada di tahap ini. Walau bagaimanapun, kemudahan kaunter tiket ini semakin baik berbanding dahulu kerana ianya telah menggunakan sistem tiket 'online' bagi memastikan pelanggan tidak membeli tiket daripada agen yang tidak sah. Manakala, bagi lot-lot perniagaan, ianya juga berada di tahap memuaskan iaitu sebanyak 45 peratus walaupun gerai-gerai yang disediakan adalah lebih banyak dan pelbagai berbanding sebelum Pudu Sentral dinaiktaraf menjadi UTC.

Dimensi yang terlibat bagi perkara-perkara ini adalah dimensi kenyataan di mana, terdapat pelbagai kemudahan dan perkhidmatan yang boleh diperolehi pelanggan di UTC yang merupakan satu pusat pelbagai perkhidmatan yang telah disediakan (Parasuraman et al., 1985).

**Jadual 6. Kemudahan yang disediakan di UTC Kuala Lumpur**

Perkara	TM	M	B
	Bil. (%)	Bil. (%)	Bil. (%)
<b>Kemudahan:</b>			
a. Ruang menunggu	6 (15.0)	9 (22.5)	25 (62.5)
b. Tandas lelaki/wanita/OKU	2 (5.0)	6 (15.0)	32 (80.0)
c. Penunjuk arah	2 (5.0)	16 (40.0)	22 (55.0)
d. Tempat letak kenderaan	1 (2.5)	7 (17.5)	32 (80.0)
e. Kafetaria	6 (15.0)	18 (45.0)	16 (40.0)
f. Lif yang bersih dan berfungsi	10 (25.0)	16 (40.0)	14 (35.0)
g. Pengawal keselamatan	1 (2.5)	26 (65.0)	13 (32.5)
h. Surau Lelaki & Wanita	1 (2.5)	6 (15.0)	29 (72.5)
i. Kaunter perkhidmatan dan tiket bas	8 (20.0)	19 (47.5)	13 (32.5)
j. Lot-lot perniagaan	5 (12.5)	18 (45.0)	17 (42.5)

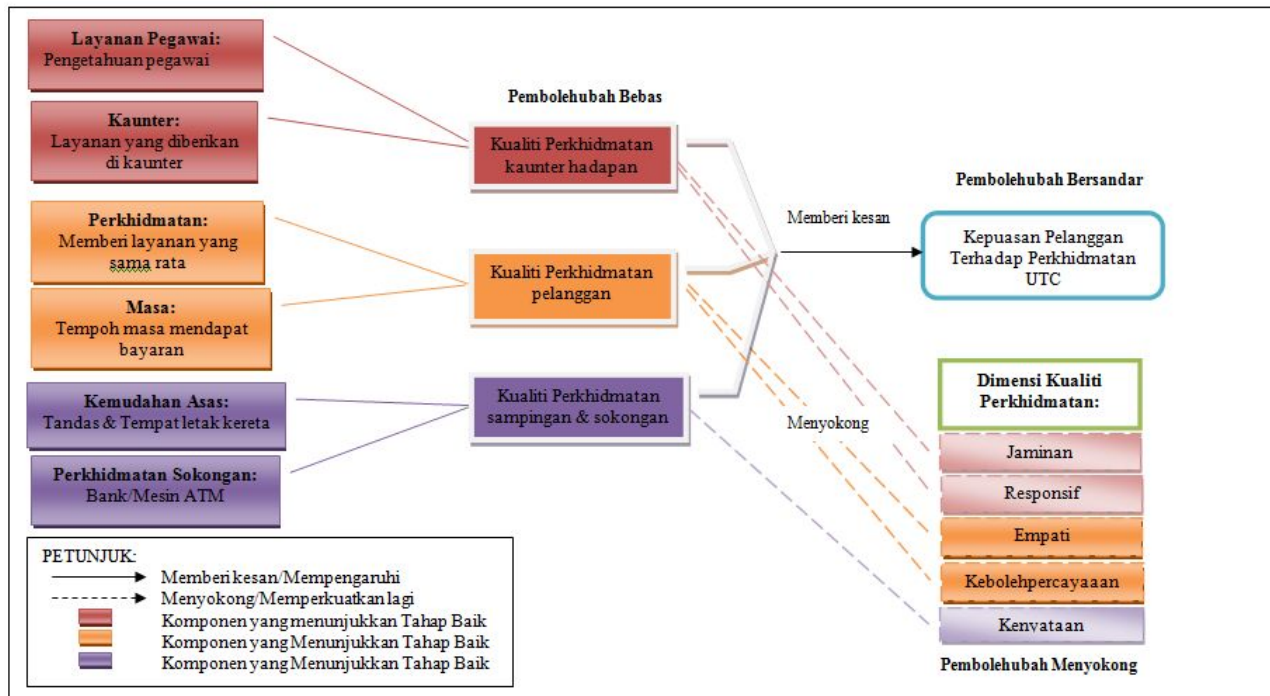
Nota: TM= Tidak Memuaskan, M= Memuaskan, B=Baik, Bil.= Bilangan

Sumber: Kajian Lapangan 2013

*Masalah sepanjang mendapatkan perkhidmatan di UTC*

Sepanjang menggunakan perkhidmatan di UTC terdapat banyak masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Majoriti responden mengatakan bahawa masalah utama yang dihadapi adalah gangguan daripada ulat tiket. Gangguan daripada ulat tiket ini sememangnya membuatkan pelanggan kurang selesa untuk menggunakan perkhidmatan kerana ulat tiket mendekati mereka di setiap pintu masuk bangunan UTC dan ini menyebabkan mereka rasa kluatir dan takut dengan kehadiran ulat tiket ini. Walaupun terdapat pihak berkuasa yang memantau, kehadiran ulat tiket adalah menjadi perkara biasa dan tiada tindakan yang diambil. Selain itu, terdapat juga responden berpendapat bahawa kemudahan lif yang disediakan kurang beroperasi dengan baik. Hal ini kerana terdapat lif yang tidak dapat digunakan dan ianya tidak selenggara oleh pihak-pihak yang berkaitan. Kerosakan kemudahan ini menyebabkan pelanggan terpaksa menunggu begitu lama ketika ingin menggunakannya terutama apabila ramai pelanggan yang berkunjung ke UTC. Selain itu, terdapat juga aduan berkaitan dengan kebersihan lif dan keluasannya yang kurang selesa bagi pelanggan.

Seterusnya, terdapat juga aduan daripada pelanggan berkaitan dengan kemudahan ruang menunggu dan jumlah kerusi di sesetengah jabatan dan agensi yang sering digunakan oleh pelanggan. Kerusi di ruang menunggu tidak mencukupi apabila ramai pelanggan yang menggunakan perkhidmatan tersebut sehingga membuatkan pelanggan terpaksa menunggu dalam keadaan yang tidak selesa apabila waktu giliran untuk mendapatkan layanan mengambil masa yang lama. Terdapat juga rungutan daripada pelanggan tentang kebersihan kafetaria dan juga kedudukan medan selera yang kurang strategik apabila terdapat segelintir responden yang tidak tahu kedudukan kafetaria. Secara keseluruhannya, kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh pihak UTC Kuala Lumpur adalah berpuas hati iaitu di tahap baik.



Sumber: Dipetik dan diubahsuai daripada Parasuraman et al. (1988)

**Rajah 3.** Perkara-perkara yang menunjukkan tahap kepuasan pelanggan yang berada di tahap baik

## Kesimpulan

Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan bagi kualiti perkhidmatan UTC Kuala Lumpur adalah berada di tahap baik semenjak dilancarkan pada 22 September 2012. Tahap kepuasan pelanggan dapat dilihat menerusi aspek perkhidmatan kaunter, perkhidmatan pelanggan dan kemudahan asas serta perkhidmatan sokongan. Perkhidmatan kaunter hadapan yang mengandungi dimensi jaminan dan responsif dari segi layanan diberikan di kaunter adalah sopan, berbudi bahasa, cepat dan sedia membantu adalah di tahap baik bagi tahap kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Seterusnya, bagi kualiti perkhidmatan pelanggan, ianya mengandungi dimensi empati iaitu dari aspek perkhidmatan pemberian layanan sama rata kepada semua pelanggan dan dimensi kebolehpercayaan di mana, pihak UTC telah berjaya melaksanakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan tepatnya. Manakala, perkhidmatan sampingan yang terdiri daripada kemudahan asas menunjukkan bahawa terdapat dimensi kenyataan apabila terdapat pelbagai kemudahan dan perkhidmatan yang boleh diperolehi pelanggan UTC yang merupakan satu pusat pelbagai perkhidmatan yang telah disediakan. Oleh itu, secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang terdapat di Pusat Transformasi Bandar (UTC) adalah berada di tahap baik dan terdapat sedikit masalah yang dihadapi oleh pelanggan sepanjang menggunakan perkhidmatan di sini seperti gangguan daripada ulat tiket, kekurangan kemudahan di sesetengah jabatan yang menjadi tumpuan dan kemudahan lif yang kurang diselenggara dengan baik.

## Rujukan

- Aminuddin Yusof, Shamsarizal Abd Aziz (2008) Hubungan antara kualiti perkhidmatan kemudahan sukan kolej matrikulasi dengan kepuasan pelajar. *Malaysian Education Deans Council Journal* 2, 1-19.
- Aslina Arshad (2008) Kajian persepsi, kesedaran dan kepuasan orang ramai terhadap program hari khas JPA bersama pelanggan anjuran Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia (Tesis Sarjana) Program Pentadbiran Perniagaan, Universiti Malaya.
- Faiza Zainuddin, S Anand Kumar (2012) Pudu Sentral jadi Pusat Sehenti. *Berita Harian*, 23 September: 8-9.
- Gerson R (1993) *Measuring customer satisfaction: A guide to managing quality service*. Course technology crisp, Boston, United States of America.
- Google Image (2013) UTC Kuala Lumpur. Available from: <https://www.google.com.my/search>.
- Hamzah Jusoh, Habibah Ahmad (2009) Keefisienan perkhidmatan pihak berkuasa tempatan di wilayah Bandaraya Kuala Lumpur: perspektif komuniti. *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space* 5(1), 54-68. [Cited Oktober 25, 2012]. Available from: <http://journalarticle.ukm.my/922/>
- Harian Metro (2011) 22 April. [Cited Mac 20, 2013]. Available from: <http://www.uda.com.my/web/guest/22042011-tiadalagiulattiket>.
- Katiman Rostam (1985) Kesampaian ke pusat perkhidmatan: Satu pemerhatian di sekitar Mersing, Johor. *Akademika* 27, 17-38. [Cited Oktober 25, 2012].
- Kementerian Kewangan Malaysia (2012) Kenyataan Media Menteri Kewangan II mengenai Program National Blue Ocean Strategy 6 (NBOS6). [Cited Oktober 16, 2012].
- Kementerian Kewangan Malaysia. 2012. Kenyataan Media Menteri Kewangan II mengenai Pusat Transformasi Bandar (UTC). [Cited Oktober 16, 2012]. Available from: [http://www.treasury.gov.my/pdf/ucapan/Press\\_Release.UTC.12Jun2012.pdf](http://www.treasury.gov.my/pdf/ucapan/Press_Release.UTC.12Jun2012.pdf).
- Kementerian Penerangan Komunikasi dan Kebudayaan (2013) NBOS Strategi Lautan Biru Kebangsaan. Malaysia (2010) Rancangan Malaysia Ke-10 2011-2015.
- Mohd Faiz Mat Nasir, Lee Ming Foong (2011) Kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan di Fakulti Pendidikan Teknikal dari aspek kemudahan dan fasiliti. Seminar Pasca Ijazah yang Pertama 2011, hlm. 33-43. [Cited Januari 31, 2013]. Available from: <http://eprints.uthm.edu.my/3327/1/3.pdf>.
- 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 2010 [Cited 13 December 2012]. Available from: [http://www.polipd.edu.my/v3/sites/default/files/20111007\\_Noremy.pdf](http://www.polipd.edu.my/v3/sites/default/files/20111007_Noremy.pdf).
- Norizan Mohamed (1996) Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan. (Tesis Sarjana). Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Nurulhuda Ramli, Chai Siew Fun, Fazli Idris (2009) Kajian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan perpustakaan universiti awam di Malaysia. *Jurnal Pengurusan* 28, 23-43. [Cited 25 October 2012]. Available from: [www.ukm.my/penerbit/jurnal\\_pdf/jp28-02.pdf](http://www.ukm.my/penerbit/jurnal_pdf/jp28-02.pdf).
- Parasuraman A, Zeithaml AV, Berry LL (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing* 49 (4), 41-50 [Cited 13 December 2012]. Available from: <http://www.jstor.org/stable/1251430>.
- Parasuraman A, Zeithaml AV, Berry LL (1988) SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64 (1), 12-40.
- Pudu Sentral. How to go there. t.th. [Cited 24 February 2013]. Available from: <http://pudusentral.com.my/>.
- Putrajaya (2010) Program Transformasi Kerajaan.
- Putrajaya (2010) Program Transformasi Ekonomi: Hala Tuju Untuk Malaysia.
- Raja Noraina Raja Rahim & Muhaamad Hafis Nawawi (2013) Dibelasah ulat tiket. *Harian Metro*, 22 Januari.
- Reynaldo AS (1999) Cronbach's Alpha: A tool for assessing the reliability of scales.

- Richard FG (1990) Mengukur kepuasan pelanggan. Penerbitan Pelangi Sdn. Bhd., Johor Bahru.
- Riches GCP (1973) Urban Community Centres and Community Development Hong Kong and Singapore. University of Hong Kong, Hong Kong.
- Rohana Yusof (2004) Penyelidikan Sains Sosial. PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd., Bentong.
- Sharifuddin Zainuddin (1998) Public sector service quality: An empirical study in the road transport department of Malaysia. *INTAN Management Journal* 4(1), 70-88.
- Urban Transformation Centre (2012) Pengenalan [Cited 16 October 2012]. Available from: <http://www.utc.my/pengenalan.php>.
- Zainab Abd. Majid, Mazli Eswa, Abang Rabaee Abang Muhi, Mohamad Nazir Abd. Rahman, Mashitah Taarin, Hazimah Yusof, Mohamed Jaafar, Mohd. Safri Tambong (1998) Kajian kesedaran dan persepsi orang ramai terhadap program/perkhidmatan Majlis Perbandaran Petaling Jaya (MPPJ). *INTAN Management Journal* 4(1), 140-190.
- Zulnaidi Yaacob, Md. Fauzi Ismail (2009) Prestasi perkhidmatan pihak berkuasa: Hubungannya dengan pengurusan kualiti. *INTAN Management Journal* 10(1), 95-113.