

KEPUASAN PENGHUNI TERHADAP PENGURUSAN FASILITI PERUMAHAN BERSTRATA

(Residents 'Satisfaction Facility Management on Stratified Housing)

Nazaitulsyima Mohamad Zaki & Azima Abdul Manaf*

ABSTRAK

Perumahan bertingkat atau berstrata semakin menjadi pilihan terutamanya di kawasan bandar kerana pembeli pada masa kini lebih tertarik dengan pelbagai kemudahan lengkap yang disediakan. Namun begitu, pengurusan fasiliti yang tidak berkesan sering menjadi masalah kepada penghuni dan dibangkitkan di dalam media. Kajian ini memfokuskan kepada kepuasan penghuni terhadap pengurusan fasiliti di perumahan berstrata. Objektif kajian ini adalah mengenalpasti dimensi kepuasan penghuni terhadap pengurusan fasiliti di perumahan berstrata dan menganalisis tahap kepuasan penghuni terhadap pengurusan fasiliti di perumahan berstrata. Kaedah kajian ini adalah secara kuantitatif dengan menggunakan borang soal selidik yang mengandungi pilihan jawapan dan soalan terbuka. Seramai 300 orang responden yang merupakan para penghuni terlibat di dalam kajian ini. Terdapat empat aspek pengurusan fasiliti yang dinilai iaitu modal insan, teknologi, proses dan premis dengan melihat kepada enam dimensi kepuasan penghuni iaitu bukti fizikal, kebolehpercayaan, responsif, jaminan, empati dan kualiti teknikal. Analisis data adalah dengan menggunakan analisis deskriptif. Hasil kajian mendapati tahap kepuasan penghuni terhadap pengurusan fasiliti di perumahan berstrata adalah pada tahap sederhana. Keenam-enam dimensi kepuasan penghuni juga berada pada tahap sederhana. Keadaan ini menjelaskan bahawa pihak pengurusan fasiliti perlu memberikan perhatian terhadap beberapa kelemahan yang berkait dengan keselesaan penghuni di kawasan kajian seperti kemudahan lif dan penyelenggaraan kemudahan lain. Sehubungan itu kajian ini secara implikasinya memberikan perhatian keperluan memberikan fokus terhadap isu pengurusan fasiliti agar tahap kepuasan pengguna terhadap perumahan berstrata dapat memenuhi kepuasan penghuni

Kata kunci: Kepuasan penghuni, pengurusan fasiliti, perumahan berstrata

ABSTRACT

Stratified housing is increasingly being preferred especially in urban areas as today's buyers are more attracted to the various facilities provided. However, ineffective facility management is often a problem for residents and is raised in the media. This study focuses on the residents' satisfaction on facilities management in stratified housing. The objective of this study is to identify the dimensions of the residents' satisfaction on facilities management in the stratified housing. A quantitative method was used in this study by distributing questionnaires to the residents. A total of 300 respondents were involved in this study. There are four aspects of facilities management which are human resources, technology, processes and premises that are evaluated by the six dimensions of the residents' satisfaction which are

physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy and technical quality. Data was analysed through descriptive analysis by looking at the frequency, percentage, mean and crosstabulation. The finding shows that the level of residents' satisfaction on the facilities management in the stratified housing is at a moderate level. The six residents' satisfaction dimensions are also at a moderate level. There are two dimensions that have the lowest mean value and require full attention in fulfilling the residents' satisfaction which are responsiveness and technical quality. This situation explains that the facility management needs to pay attention to some weaknesses related to the comfort of occupants in the study area such as elevator facilities and maintenance of other facilities. In this regard, this study implies the need to focus on the issue of facility management so that the level of consumer satisfaction with stratified housing can meet the satisfaction of residents.

Keyword: occupancy satisfaction, facility management, stratified housing

PENGENALAN

Perumahan bertingkat merupakan satu bentuk hartanah yang amat unik dan ia berbeza dengan pelbagai bentuk hartanah yang lain. Perbezaan utama perumahan jenis ini berbanding perumahan atas tanah (*landed property*) ialah dari segi pembangunan unit perumahannya yang dibuat di dalam satu lot tanah yang sama. Keunikannya juga dapat dilihat dari segi pengurusan selepas sesuatu hartanah tersebut mula diduduki. Ini kerana perumahan bertingkat atau berstrata mempunyai pengurusan harta bersama iaitu harta yang dikongsi dalam kalangan semua penghuni yang dilaksanakan oleh pihak yang dilantik dan ianya tidak terdapat pada perumahan atas tanah (*landed property*). Dalam hal ini, pengurusan fasiliti di perumahan berstrata adalah sangat penting terutamanya untuk menjaga kemudahan-kemudahan gunasama tersebut.

Namun begitu isu-isu berkaitan dengan pengurusan fasiliti mulai timbul apabila menyentuh mengenai aspek pengurusan harta bersama (Lizariza & Ashok 2003). Memandangkan pengurusan fasiliti meliputi skop yang sangat luas, maka ejen pengurusan kediaman menjadi sangat penting dalam memastikan kebajikan penghuni dapat dijaga. tersebut perlu memainkan peranan yang positif dan bekerjasama dengan penghuni. Oleh yang demikian pihak Perbadanan Pengurusan (*Management Corporation-MC*) yang dilantik bertanggungjawab sepenuhnya untuk menjalankan penyelenggaraan dan pengurusan di kawasan harta bersama dalam sesebuah pembangunan kediaman berstrata. Pihak MC berperanan dalam memastikan kemudahan di kediaman tersebut diuruskan dengan baik. Perkara ini penting dalam memastikan penghuni berpuas hati dengan perumahan yang mereka beli dan duduki. Ini kerana penghuni akan mengalami tekanan jika mereka tidak mencapai tahap kepuasan perumahan yang dikehendaki (Pacione 1990).

Oleh yang demikian, kajian mengenai tahap kepuasan penghuni terhadap pengurusan fasiliti di perumahan bertingkat atau berstrata dilihat signifikan untuk dilaksanakan. Ini kerana melalui kajian kepuasan penghuni, faktor-faktor penentu kepuasan terhadap pengurusan fasiliti yang dijalankan oleh penyedia perkhidmatan boleh dikenalpasti dengan lebih mendalam. Ini disokong oleh Ghani et al. (2014) yang menyatakan bahawa kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pihak pengurusan dalam menyelenggara dan menguruskan bangunan dan harta bersama memainkan peranan penting dalam memastikan penghuni mencapai kepuasan terhadap perumahan yang disediakan. Justeru, kajian ini akan

mengenalpasti tahap kepuasan penghuni terhadap pengurusan fasiliti yang dilaksanakan oleh penyedia perkhidmatan pengurusan fasiliti di kediaman bertingkat atau berstrata.

SOROTAN KARYA

Kajian mengenai kepuasan sesuatu produk atau perkhidmatan telah banyak dilakukan oleh para pengkaji untuk menilai dari sudut prestasi, keberkesanan atau kualitinya. Menurut Oliver (1997) kepuasan bererti maklumbalas pelanggan mengenai sejauh mana tahap penerimaan mereka terhadap sesuatu produk atau perkhidmatan sama ada menyenangkan ataupun tidak. Kepuasan juga turut ditakrifkan sebagai satu penilaian yang subjektif tentang sesuatu produk atau perkhidmatan sama ada ia memenuhi harapan dan keperluan pelanggan (Ibem & Aduwo 2013). Secara umumnya, penilaian kepuasan dibuat melalui perbandingan terhadap nilai dan manfaat yang diperolehi oleh pengguna terhadap sesuatu produk atau perkhidmatan tersebut berbanding apa yang mereka harapkan atau jangkakan. Kebanyakan pengkaji yang menggunakan *Expectation – Disconfirmation Theory* dalam kajian mereka mengenai perkaitan di antara kepuasan dengan kesetiaan juga bersetuju dengan Parasuraman et. al (1981) bahawa seorang pelanggan disifatkan sebagai berpuas hati apabila prestasi produk tersebut memenuhi tanggapannya manakala mereka dikatakan tidak berpuas hati apabila pengalaman sebenar yang dirasainya lebih rendah daripada jangkakan (Ibem et al. 2013).

Sementara itu, Kotler (1994) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai penilaian perasaan seseorang setelah membandingkan keupayaan sesuatu produk dengan harapannya terhadap produk tersebut. Perkara ini turut sama dinyatakan oleh Zeithaml & Bitner (2000) bahawa kepuasan pelanggan merupakan penilaian terhadap sesuatu produk atau perkhidmatan sama ada memenuhi keperluan atau jangkakan. Oleh yang demikian, secara asasnya dapat diketahui bahawa kepuasan pelanggan adalah mengenai ekspektasi mereka terhadap sesuatu produk atau perkhidmatan berbanding persepsi mereka selepas menggunakannya. Tahap kepuasan pelanggan sangat penting dalam mengetahui mengenai sesuatu perkhidmatan atau produk yang disediakan. Ini kerana Reichheld & Sasser (1990) berpendapat bahawa perkhidmatan yang baik dan dapat memuaskan hati pelanggan secara optimum berupaya menjadikan sesuatu perniagaan itu lebih kompetitif dan berdaya saing.

Kearns et al. (1992) pula menyatakan bahawa emosi memberi pengaruh di dalam penilaian mengenai kepuasan pelanggan. Tambahan pula emosi merupakan sesuatu sifat yang rumit yang ada dalam diri seseorang. Justeru, boleh dikatakan bahawa kepuasan pelanggan berbeza-beza berdasarkan matlamat, ekspektasi dan pengalaman masing-masing. Dengan itu, dapat dilihat bahawa penilaian kepuasan pelanggan melibatkan sesuatu perkara yang subjektif (Theodori 2001). Walau bagaimanapun, penilaian tahap kepuasan pelanggan dapat memberi banyak manfaat yang berkaitan dengan bidang kajian.

Selain daripada itu, terdapat juga kajian yang menyatakan bahawa kepuasan pelanggan berkait rapat dengan kualiti perkhidmatan. Menurut Gera (2011) perkhidmatan yang berkualiti memberi kesan terhadap kepuasan pelanggan dan persepsi mereka terhadap perkhidmatan tersebut. Schwart & Wilson (2008) pula menyatakan bahawa kepuasan pelanggan merupakan penentu tahap kualiti sesuatu perkhidmatan kerana kepuasan pelanggan bergantung kepada perkhidmatan yang diberikan dan kualiti perkhidmatan tersebut. Beliau juga berpendapat bahawa kualiti perkhidmatan telah terbukti sebagai penentu terbaik kepuasan pelanggan apabila berkaitan dengan sektor perkhidmatan. Spreng & Mackoy (1996) pula menyatakan bahawa kepuasan pelanggan merupakan hasil daripada

kualiti sesuatu perkhidmatan. Kenyataan ini disokong oleh Schwart & Wilson (2008) di dalam kajiannya yang menyatakan bahawa kepuasan pelanggan dari aspek bukti fizikal, kebolehppercayaan, responsif, jaminan dan empati ditentukan oleh penilaian terhadap kualiti bagi perkhidmatan tersebut. Ini selaras dengan kajian Parasuraman et al. (1985) yang merumuskan bahawa kepuasan pelanggan adalah tinggi apabila kualiti perkhidmatan yang dirasakan oleh pelanggan adalah tinggi.

Pengurusan fasiliti merangkumi pelbagai disiplin dan digunakan untuk menggambarkan aktiviti yang berbeza (Musa 2011). Lantaran itu, terdapat banyak kajian lepas yang dijalankan untuk menentukan dan menjelaskan mengenai takrifan dan skop pengurusan fasiliti. Dalam kajian ini, definisi dan konsep pengurusan fasiliti diperincikan dan disusun mengikut perspektif supaya lebih jelas memandangkan pengurusan fasiliti adalah satu bidang yang sangat meluas. Dari perspektif perkhidmatan sokongan, Alexander (1996) menyatakan bahawa pengurusan fasiliti merupakan suatu proses bagi sesebuah organisasi untuk memastikan bangunan, sistem dan perkhidmatannya menyokong operasi teras dan menyumbang kepada pencapaian objektif strategik. Pendapat ini turut disokong oleh Barret & Baldry (2003) di dalam kajian mereka yang menyatakan bahawa pengurusan fasiliti menawarkan satu pendekatan bersepadu untuk mengekalkan, meningkatkan dan menyesuaikan bangunan dan infrastruktur lain dalam sesebuah organisasi untuk mewujudkan persekitaran yang menyokong objektif utama organisasi tersebut. Tidak kurang juga dengan Tucker & Pitt (2008) yang berpandangan bahawa pengurusan fasiliti merupakan aktiviti penyelarasan perkhidmatan bukan teras bagi sesebuah premis yang memerlukan pengendalian untuk menyokong sepenuhnya objektif teras organisasi dan perniagaan. Oleh itu, dapat dilihat bahawa pengurusan fasiliti berperanan sebagai sebuah perkhidmatan sokongan yang penting kerana salah satu fungsi utamanya adalah untuk membantu mencapai objektif strategik bagi sesebuah organisasi.

Dari perspektif pengurusan strategik pula, Nutt (2000) telah mengenalpasti bahawa objektif strategik bagi pengurusan fasiliti di dalam sesebuah organisasi adalah untuk menyediakan infrastruktur yang berkesan dan logistik yang lebih baik kepada sesebuah perniagaan begitu juga dengan keseluruhan sektor. Malah beliau turut mengenalpasti bahawa matlamat pengurusan fasiliti tidak terhad kepada itu sahaja tetapi termasuklah dalam menguruskan sumber dan perkhidmatannya. Ia dilakukan dengan mengoptimumkan sumber manusia yang terdapat di dalam organisasi tersebut. Then (1999) menekankan bahawa amalan pengurusan fasiliti adalah berkaitan dengan pengurusan persekitaran sesebuah tempat kerja yang menyokong proses perniagaan dan sumber manusia. Malah aktiviti ini sentiasa menambah nilai kepada pihak berkepentingan (Alexander 1999). Justeru, dapat dikenalpasti bahawa pengurusan fasiliti bukan sahaja melibatkan pengurusan aspek fizikal atau infrastruktur sahaja tetapi turut melibatkan manusia sebagai modal insan yang bertanggungjawab dalam merancang dan menguruskan sesebuah organisasi secara strategik.

Berdasarkan perspektif pengurusan aset dan operasi pula, Becker (1990) menyatakan bahawa pengurusan fasiliti melibatkan perancangan, reka bentuk dan pengurusan bangunan yang diduduki termasuk juga sistem bangunan, peralatan dan perabot yang berkaitan dengannya untuk meningkatkan keupayaan organisasi untuk bersaing dengan jayanya. Secara ringkasnya, ia merupakan pengurusan bersepadu sesebuah tempat kerja untuk meningkatkan prestasi sesebuah organisasi (Tay & Ooi 2001). Walau bagaimanapun, Amaratunga et al. (2000) menganggap bahawa pengurusan fasiliti merangkumi aspek pengurusan harta yang sangat meluas dan penting untuk sesebuah organisasi dan pekerjaannya. Oleh itu, pengurusan fasiliti boleh digariskan sebagai mewujudkan sebuah persekitaran yang kondusif untuk

menjalankan operasi utama organisasi, mengendalikan infrastruktur dan perkhidmatan secara bersepadu serta menggunakannya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memberi nilai-nilai terbaik melalui peningkatan aktiviti utama organisasi (Atkin & Brooks 2005).

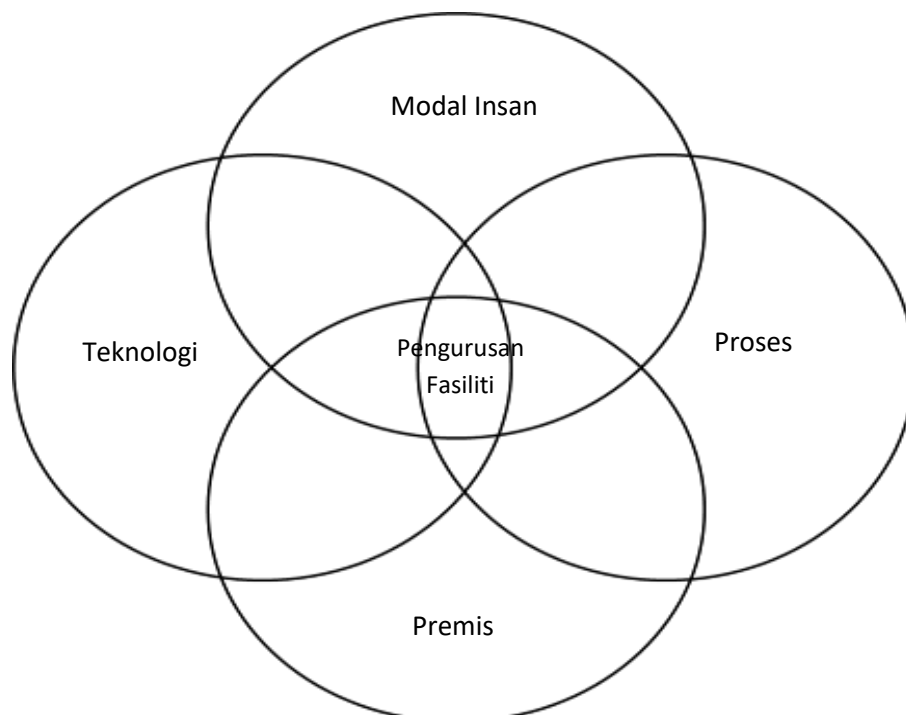
Jika dilihat dari perspektif profesionalisme pula, *The International Of Facilities Management Association* (IFMA) (2006) menerangkan bahawa pengurusan fasiliti sebagai satu profesion yang merangkumi pelbagai disiplin untuk memastikan fungsi persekitaran yang dibina dengan mengintegrasikan manusia, tempat, proses dan teknologi. Definisi ini juga disokong oleh *The British Institute for Facilities Management* (BIFM) (2008) dengan takrifan pengurusan fasiliti sebagai persepaduan aktiviti pelbagai disiplin dalam persekitaran yang dibina dan pengurusan impak terhadap manusia dan tempat kerja. Walaupun terdapat pelbagai aktiviti dan perkhidmatan yang terlibat di dalam pengurusan fasiliti, namun Tay & Ooi (2001) menyimpulkan bahawa tidak ada senarai tertentu atau standard pada skop pengurusan fasiliti. Malah, ia berbeza dari sebuah organisasi ke organisasi yang lain.

Kajian lepas yang dilakukan di Malaysia mendapati bahawa pengurusan fasiliti masih lagi dilihat sebagai suatu bidang yang baru. Atas sebab itu juga, Maziah (2001) telah mengenalpasti wujudnya kekeliruan dan salah tafsir berkenaan bidang pengurusan fasiliti di Malaysia. Menurut beliau, banyak pihak yang menganggap bahawa pengurusan fasiliti adalah suatu bentuk perkhidmatan yang dilakukan secara penyumberan luar (*outsources*) semata-mata. Malah ada yang beranggapan sekiranya pihak tersebut menjalankan perkhidmatan pengurusan hartanah semata-mata maka ia dianggap sebagai menjalankan aktiviti pengurusan fasiliti. Takrifan ini dilihat kurang jelas dalam menggambarkan konsep pengurusan fasiliti yang sebenar dalam konteks Malaysia. Oleh itu, Maziah (2001) melalui kajiannya telah menjelaskan bahawa pengurusan fasiliti adalah sebuah profesion yang merentasi hubungan ke atas manusia, hartanah dan proses (*people, property and process*).

Menurut Linariza dan Ashok (2003), kajian mereka telah menemui bahawa definisi pengurusan fasiliti adalah suatu amalan untuk menyelaraskan fizikal tempat kerja di antara manusia dengan kerja-kerja organisasi. Malah menurut mereka juga, pengurusan fasiliti merupakan aktiviti bersepadu di antara prinsip pentadbiran pemiagaan dengan aspek senibina, sains perlakuan dan sains kejuruteraan. Dalam pada itu, Wan Zahari et al. (2008) di dalam kajiannya telah merungkai bahawa takrifan pengurusan fasiliti masih lagi samar di Malaysia. Menurut beliau, aspek pengurusan fasiliti wujud 'tanpa sedar' di kebanyakan organisasi. Malah, perbezaan pada penggunaan nama dan label perkhidmatan menyebabkan pengurusan fasiliti tidak mempunyai koordinasi dengan aktiviti lain di dalam sesebuah organisasi. Ini menyebabkan pengurusan fasiliti dalam sesebuah perkhidmatan menjadi terasing dan terpisah di antara satu sama lain. Setelah itu, kajian tersebut juga turut mendapati terdapat banyak pihak cenderung untuk menyamakan istilah pengurusan fasiliti dengan istilah pengurusan harta dan penyenggaraan bangunan. Malah, menurut mereka juga, ada yang melihat pengurusan fasiliti sebagai sub-aktiviti bagi pengurusan bangunan.

Kajian yang dijalankan oleh Saiful et al. (2005) turut mendapati perkara yang sama dalam konteks pengurusan fasiliti di Malaysia dan mereka mendapati bahawa definisi pengurusan fasiliti dapat dibahagikan kepada tiga sela masa mengikut perkembangannya. Mereka berpendapat bahawa definisi pengurusan fasiliti dimulai dengan melihat fasiliti sebagai *hardware* iaitu bangunan, perabot dan peralatan. Seterusnya mereka melihat fasiliti dalam bentuk *software* iaitu manusia, proses dan persekitaran. Kemudian, mereka turut meluaskan lagi definisi pengurusan fasiliti dengan meletakkan skop pengurusan fasiliti di dalam kitaran hayat bangunan.

Oleh yang demikian, setelah mengambilkira kajian-kajian terdahulu oleh para pengkaji dari dalam dan luar negara serta oleh badan-badan pengurusan fasiliti antarabangsa, maka jelaslah bahawa takrifan tersebut telah merangkumi apa yang dinyatakan oleh *The International of Facilities Management Association (IFMA)* (2019). Justeru, kajian ini akan menggunakan definisi pengurusan fasiliti berdasarkan IFMA (2019) iaitu pengurusan fasiliti merupakan satu profesion yang merangkumi pelbagai disiplin untuk memastikan fungsi, keselesaan, keselamatan dan persekitaran yang dibina dengan mengintegrasikan modal insan, premis, proses dan teknologi. Definisi pengurusan fasiliti tersebut adalah sepertimana digambarkan dalam Rajah 1.



Rajah 1 : Definisi Pengurusan Fasiliti
Sumber : IFMA (2019)

Dari segi skop pengurusan fasiliti, Alexander (1996) menyatakan bahawa pengurusan fasiliti melibatkan pengawasan dan kawalan yang bersesuaian bagi sesebuah organisasi yang merangkumi aspek-aspek seperti harta, pengurusan ruang, kawalan alam sekitar, kesihatan, keselamatan, dan perkhidmatan sokongan. Sementara itu, Atkin & Brooks (2005) di dalam kajian mereka pula mendapati bahawa skop pengurusan fasiliti meliputi pelbagai aktiviti dan perkhidmatan termasuk pengurusan hartanah, pengurusan kewangan, pengurusan perubahan, pengurusan sumber manusia, keselamatan, pengurusan kontrak, penyelenggaraan dan perkhidmatan pembersihan. Maka dengan itu, dapat dikenalpasti bahawa pengurusan fasiliti terdiri daripada sebuah bidang yang sangat meluas dan meliputi pelbagai perkara. Namun ia merangkumi kesemua aspek penting yang wajar diberi perhatian dalam memastikan sesebuah organisasi berfungsi dengan baik dan mencapai objektifnya.

Dari segi kepentingan pengurusan fasiliti pula, Atkin (2003) telah menyatakan bahawa pengurusan fasiliti mewujudkan proses penyampaian perkhidmatan yang efektif dan responsif, membolehkan perubahan dalam gunaan ruang pada masa hadapan, menjadikan aset lebih kos efektif, mewujudkan kelebihan persaingan kepada perniagaan teras organisasi dan

mempertingkatkan budaya dan imej organisasi. Ini turut disokong oleh Awang et al. (2017) di dalam kajian mereka mengenai masa depan pengurusan fasiliti di Malaysia yang menyimpulkan bahawa pengurusan fasiliti membawa kepentingan kepada tiga perkara iaitu (1) kemampunan alam sekitar dan fungsinya, (2) menggalakkan pertumbuhan perniagaan dan (3) pembangunan modal insan. Oleh yang demikian, pengurusan fasiliti merupakan bidang yang menyumbang kepada peningkatan daya saing perniagaan melalui pengurusan aset yang strategik dan optimum di samping pengurusan kos yang efektif demi kebaikan sesebuah organisasi (Hinks 1999).

METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini dijalankan untuk menilai tahap kepuasan penghuni terhadap pengurusan fasiliti yang dilaksanakan di perumahan berstrata. Untuk itu, pengkaji telah memilih untuk menjalankan penyelidikan secara kajian kes melibatkan perumahan bertingkat di bawah program Perumahan Penjawat Awam Malaysia (PPAM) di Putrajaya. Pemilihan perumahan ini dibuat kerana PPAM merupakan perumahan yang disediakan untuk kemudahan penjawat awam memiliki rumah sendiri dan mereka ini terdiri daripada pelbagai gred dengan pendapatan bulanan dan kemampuan pemilikan perumahan yang berbeza-beza. Justeru, tahap kepuasan penghuni terhadap pengurusan fasiliti yang dijalankan dapat dinilai daripada pelbagai perspektif berpandukan kepada demografi penghuni. Perumahan PPAM yang dipilih di dalam kajian ini terletak di Presint 6, Putrajaya iaitu PPAM, Larai. Sampel kajian telah ditentukan dengan menggunakan pengiraan sampel oleh Yamane (1973). Seramai 308 ketua isirumah telah dipilih daripada 1350 orang. Kajian ini dijalankan dengan menggunakan instrumen borang soal selidik sebagai alat untuk menilai dimensi-dimensi yang telah dikenalpasti dan telah diedarkan secara bersemuka dan secara atas talian. Jadual 1 menunjukkan soal selidik tersebut mengandungi 48 soalan yang terdiri daripada tiga (3) bahagian iaitu Bahagian A (Demografi Responden), Bahagian B (Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurusan Fasiliti) dan Bahagian C (Cadangan Penambahbaikan Terhadap Pengurusan Fasiliti).

Jadual 1 : Jumlah Soalan Mengikut Bahagian

Bahagian	Jumlah Soalan	Jumlah Soalan
Bahagian A	Demografi Responden	18
Bahagian B	Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Pengurusan Fasiliti	27
Bahagian C	Cadangan Penambahbaikan Terhadap Pengurusan Fasiliti	3
Jumlah		48

HASIL KAJIAN

Bahagian ini memperincikan mengenai dapatan kajian pada Bahagian B borang soal selidik mengenai tahap kepuasan penghuni terhadap pengurusan fasiliti yang dijalankan di perumahan berstrata. Perbincangan tahap kepuasan penghuni dibahagikan kepada beberapa subtopik iaitu modal insan, proses, teknologi dan premis mengikut dimensi kepuasan penghuni yang terlibat seperti bukti fizikal, kebolehpercayaan, responsif, jaminan, empati dan kualiti teknikal.

Modal Insan

Aspek modal insan di dalam kajian ini merujuk kepada pihak pengurusan fasiliti di perumahan tersebut. Dimensi kepuasan penghuni yang terlibat di dalam aspek modal insan ialah bukti fizikal, kebolehppercayaan, responsif, jaminan dan empati. Secara keseluruhannya nilai min yang diperolehi di bawah aspek ini ialah 3.00 iaitu pada tahap sederhana.

Bukti Fizikal

Jadual 2 menunjukkan terdapat satu pernyataan di bawah dimensi bukti fizikal bagi aspek modal insan iaitu ‘kakitangan berketrampilan, kemas dan profesional semasa menjalankan tugas’. Pernyataan ini memperolehi nilai min sebanyak 3.01 iaitu pada tahap sederhana. Analisis kekerapan tertinggi mendapati 62.3 peratus (187) responden menyatakan maklumbalas sederhana memuaskan bagi pernyataan ini. Temubual bersama responden pula menyatakan bahawa sikap profesionalisme yang dipamerkan oleh pihak pengurusan fasiliti adalah sederhana dan masih perlu dipertingkatkan kerana ia penting dalam menunjukkan imej pihak pengurusan fasiliti semasa menjalankan tugas di perumahan berkenaan.

Jadual 1 : Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Dimensi Bukti Fizikal Bagi Aspek Modal Insan

	Pernyataan	Kekerapan (%)					Min
		1	2	3	4	5	
1	Kakitangan berketrampilan, kemas dan profesional semasa menjalankan tugas	12 (4.0%)	38 (12.7%)	187 (62.3%)	62 (20.7%)	1 (0.3%)	3.01

n=300; *Skor min: 1.00-2.33 (Rendah); 2.34-3.67 (Sederhana); 3.68-5.00 (Tinggi)

Nota: (1) Sangat Tidak Memuaskan; (2) Tidak Memuaskan; (3) Sederhana Memuaskan; (4) Memuaskan; (5) Sangat Memuaskan

Kebolehppercayaan

Jadual 3 mendapati terdapat dua pernyataan di bawah dimensi kebolehppercayaan. Pernyataan ‘kakitangan melaksanakan tugas dengan betul’ memperolehi nilai min yang tinggi iaitu 3.03 dan berada pada tahap sederhana. Majoriti responden iaitu 60.3 peratus (181) menilai pernyataan ini sebagai sederhana memuaskan. Ini menunjukkan bahawa pihak pengurusan fasiliti masih perlu memperbaiki tugas yang dilaksanakan bagi memenuhi kepuasan penghuni.

Jadual 2 : Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Dimensi Kebolehppercayaan Bagi Aspek Modal Insan

	Pernyataan	Kekerapan (%)					Min
		1	2	3	4	5	
1	Kakitangan boleh dipercayai dalam mengendalikan masalah penghuni	17 (5.7%)	51 (17.0%)	170 (56.7%)	62 (20.7%)	0 (0%)	2.92
2	Kakitangan melaksanakan tugas dengan betul	11 (3.7%)	39 (13.0%)	181 (60.3%)	69 (23.0%)	0 (0%)	3.03
Min Keseluruhan : 2.98							

n=300; *Skor min: 1.00-2.33 (Rendah); 2.34-3.67 (Sederhana); 3.68-5.00 (Tinggi)
Nota: (1) Sangat Tidak Memuaskan; (2) Tidak Memuaskan; (3) Sederhana Memuaskan; (4) Memuaskan; (5) Sangat Memuaskan

Pernyataan seterusnya ialah ‘kakitangan boleh dipercayai dalam mengendalikan masalah penghuni’ yang mencatatkan nilai min 2.92 iaitu pada tahap sederhana. Analisis kekerapan menunjukkan 56.7 peratus (170) responden menilai pernyataan ini sebagai sederhana memuaskan. Ini menunjukkan bahawa tahap kepercayaan penghuni terhadap pihak pengurusan fasiliti dalam mengendalikan masalah yang dihadapi oleh mereka masih di tahap sederhana dan perlu dipertingkatkan. Responden yang ditemubual berpandangan bahawa kualiti tindakan yang diambil dalam menangani aduan yang dikemukakan masih perlu dipertingkatkan supaya aduan yang sama tidak berulang dengan kerap.

Secara keseluruhannya, dimensi kebolehpercayaan bagi aspek modal insan berada pada tahap sederhana dan perlu dipertingkatkan. Ini dijelaskan berdasarkan nilai min keseluruhan yang diperolehi iaitu 2.98. Majoriti responden telah menilai dimensi ini sebagai sederhana memuaskan.

Responsif

Jadual 4 menunjukkan dimensi responsif bagi aspek modal insan yang melibatkan pernyataan ‘kakitangan sentiasa bersedia untuk membantu penghuni’. Pernyataan ini memperoleh nilai min 3.00 iaitu pada tahap sederhana. Berdasarkan Jadual 4, kekerapan tertinggi menunjukkan 61.7 peratus (185) responden memberi maklumbalas sederhana memuaskan. Ini menggambarkan bahawa tahap ketersediaan pihak pengurusan fasiliti dalam membantu menyelesaikan masalah penghuni masih lagi di tahap yang sederhana dan perlu dipertingkatkan. Temubual dengan responden mendapati, sikap pihak pengurusan fasiliti yang tidak meletakkan aduan-aduan tersebut sebagai keutamaan merupakan antara sebab yang berkaitan dan perlu ditangani.

Jadual **Error! No text of specified style in document.** : Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Dimensi Responsif Bagi Aspek Modal Insan

	Pernyataan	Kekerapan (%)					Min
		1	2	3	4	5	
1	Kakitangan sentiasa bersedia untuk membantu penghuni	11 (3.7%)	41 (13.7%)	185 (61.7%)	62 (20.7%)	1 (0.3%)	3.00

n=300; *Skor min: 1.00-2.33 (Rendah); 2.34-3.67 (Sederhana); 3.68-5.00 (Tinggi)
Nota: (1) Sangat Tidak Memuaskan; (2) Tidak Memuaskan; (3) Sederhana Memuaskan; (4) Memuaskan; (5) Sangat Memuaskan

Jaminan

Analisis yang dinyatakan di Jadual 5 menunjukkan terdapat empat pernyataan yang terlibat di bawah dimensi ini. Pernyataan yang memperoleh skor min paling tinggi ialah 3.14 iaitu ‘kakitangan bersikap sopan semasa menjalankan tugas’ dan berada pada tahap sederhana. Analisis kekerapan menunjukkan seramai 60.3 peratus (181) responden menilai pernyataan ini pada tahap sederhana memuaskan. Namun begitu, temubual mendapati responden wanita memaklumkan bahawa mereka merasa selesa berurusan dengan pihak pengurusan fasiliti kerana komunikasi yang baik dan mempunyai tingkahlaku yang sopan. Responden lelaki juga

merasakan yang sama malah memaklumkan bahawa adanya sifat menghormati pada penghuni yang lebih tua.

Jadual 3 : Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Dimensi Jaminan Bagi Aspek Modal Insan

	Pernyataan	Kekerapan (%)					Min
		1	2	3	4	5	
1	Kakitangan menjalankan tugas dengan yakin	13 (4.3%)	38 (12.7%)	181 (60.3%)	64 (21.3%)	4 (1.3%)	3.03
2	Penghuni berasa yakin dan selamat semasa berurusan dengan kakitangan	10 (3.3%)	39 (13.0%)	184 (61.3%)	66 (22.0%)	1 (0.3%)	3.03
3	Kakitangan bersikap sopan semasa menjalankan tugas	5 (1.7%)	32 (10.7%)	181 (60.3%)	80 (26.7%)	2 (0.7%)	3.14
4	Kakitangan mahir dalam menjawab dan menyelesaikan aduan	12 (4.0%)	56 (18.7%)	171 (57.0%)	60 (20.0%)	1 (0.3%)	2.94
Min Keseluruhan : 3.03							

n=300; *Skor min: 1.00-2.33 (Rendah); 2.34-3.67 (Sederhana); 3.68-5.00 (Tinggi)

Nota: (1) Sangat Tidak Memuaskan; (2) Tidak Memuaskan; (3) Sederhana Memuaskan; (4) Memuaskan; (5) Sangat Memuaskan

Pernyataan seterusnya yang mempunyai nilai min yang sama iaitu 3.03 dan berada pada tahap sederhana ialah ‘kakitangan menjalankan tugas dengan yakin’ dan ‘penghuni berasa yakin dan selamat semasa berurusan dengan kakitangan’. Analisis kekerapan menunjukkan majoriti penghuni menilai kedua-dua pernyataan ini sebagai sederhana memuaskan. Ini menunjukkan bahawa tahap keyakinan di antara kedua-dua pihak masih lagi di tahap sederhana dan perlu dipertingkatkan.

Kemudian, pernyataan yang terakhir di dalam dimensi ini yang memperoleh nilai min terendah ialah ‘kakitangan mahir dalam menjawab dan menyelesaikan aduan’ dengan nilai min 2.94 iaitu pada tahap sederhana. Majoriti responden iaitu 57.0 peratus (171) menilainya pada tahap sederhana memuaskan. Ini menggambarkan bahawa responden merasakan tahap kemahiran pihak pengurusan fasiliti semasa menjawab dan menyelesaikan masalah adalah sederhana dan masih perlu dipertingkatkan. Ini disebabkan terdapat sebilangan responden yang menyatakan mereka tidak berpuas hati dengan jawapan yang diberikan oleh pihak pengurusan fasiliti seperti ‘tidak cukup kakitangan’, ‘tiada dana’ atau ‘dana tidak mencukupi’ apabila sesuatu aduan lambat diambil tindakan. Oleh itu, majoriti responden menyatakan bahawa pihak pengurusan fasiliti perlu lebih mahir dan bijak dalam memberikan jawapan yang berkaitan dengan aduan yang dikemukakan.

Secara keseluruhannya, dimensi jaminan bagi aspek modal insan berada pada tahap sederhana. Ini dijelaskan berdasarkan nilai min keseluruhan yang diperolehi iaitu 3.03. Selain daripada itu, majoriti responden telah menyatakan bahawa dimensi ini adalah sederhana memuaskan.

Empati

Jadual 6 menunjukkan terdapat empat pernyataan bagi dimensi empati. Pernyataan yang memperoleh nilai min paling tinggi ialah ‘kakitangan memberikan perhatian secara individu kepada aduan penghuni’ iaitu dengan nilai min 3.00 dan berada pada tahap sederhana. Analisa kekerapan yang paling tinggi menunjukkan 61.7 peratus (185) responden menilai pernyataan ini sebagai sederhana memuaskan. Temubual dengan responden menyatakan bahawa pihak pengurusan fasiliti memberi perhatian terhadap setiap masalah yang dihadapi secara individu. Walaupun aduan yang sama dikemukakan oleh penghuni yang berbeza-beza namun aduan tersebut direkodkan secara berasingan iaitu berdasarkan pengadu.

Seterusnya, pernyataan yang memperoleh nilai min kedua tertinggi ialah ‘kakitangan mengambil berat masalah penghuni semasa berurusan dengan mereka’ iaitu dengan nilai min sebanyak 2.98 dan berada pada tahap sederhana. Analisis kekerapan tertinggi menunjukkan 64 peratus (192) responden menilai pernyataan ini sebagai sederhana memuaskan. Keadaan ini menunjukkan sikap mengambil berat terhadap penghuni semasa berurusan dengan mereka adalah sederhana dan masih perlu dipertingkatkan.

Jadual 4 : Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Dimensi Empati Bagi Aspek Modal Insan

	Pernyataan	Kekerapan (%)					Min
		1	2	3	4	5	
1	Kakitangan memberikan perhatian secara individu kepada aduan penghuni	10 (3.3%)	43 (14.3%)	185 (61.7%)	62 (20.7%)	0 (0%)	3.00
2	Kakitangan mengambil berat masalah penghuni semasa berurusan dengan mereka	11 (3.7%)	41 (13.7%)	192 (64.0%)	56 (18.7%)	0 (0%)	2.98
3	Kakitangan menyelesaikan aduan penghuni dengan penuh minat dan kesungguhan	13 (4.3%)	51 (17.0%)	178 (59.3%)	58 (19.3%)	0 (0%)	2.94
4	Kakitangan memahami keperluan dan kehendak penghuni	13 (4.3%)	46 (15.3%)	184 (61.3%)	57 (19.0%)	0 (0%)	2.95
Min Keseluruhan : 2.97							

n=300; *Skor min: 1.00-2.33 (Rendah); 2.34-3.67 (Sederhana); 3.68-5.00 (Tinggi)

Nota: (1) Sangat Tidak Memuaskan; (2) Tidak Memuaskan; (3) Sederhana Memuaskan; (4) Memuaskan; (5) Sangat Memuaskan

Pernyataan seterusnya yang memperoleh nilai min ketiga tertinggi ialah ‘kakitangan memahami keperluan dan kehendak penghuni’ dengan nilai min sebanyak 2.95 dan berada pada tahap sederhana. Analisis kekerapan tertinggi menunjukkan 61.3 peratus (184) responden menilainya sebagai sederhana memuaskan. Ini menggambarkan bahawa kakitangan pengurusan fasiliti perlu lebih memahami keperluan dan kehendak penghuni semasa menjalankan tugas mereka.

Berdasarkan Jadual 6, pernyataan terakhir dengan skor min paling rendah di bawah dimensi empati ialah ‘kakitangan menyelesaikan aduan penghuni dengan penuh minat dan kesungguhan’ iaitu dengan nilai min 2.94 dan berada pada tahap sederhana. Analisis

kekerapan menunjukkan majoriti responden iaitu 59.3 peratus (178) menilai pada tahap sederhana memuaskan. Keadaan ini menunjukkan kesungguhan pihak pengurusan fasiliti dalam menyelesaikan aduan adalah tidak optimum dan masih perlu dipertingkatkan.

Secara keseluruhannya, dimensi empati bagi aspek modal insan berada pada tahap yang sederhana. Keadaan ini dapat dilihat berdasarkan nilai min keseluruhan yang diperolehi iaitu 2.97. Majoriti responden telah menilai dimensi ini sebagai sederhana memuaskan.

Teknologi

Teknologi merangkumi sistem komunikasi, pengurusan informasi, pengurusan aduan, teknologi maklumat atau ICT, sistem lif dan peralatan penyelenggaraan. Dimensi kepuasan penghuni yang terlibat di dalam aspek teknologi ialah bukti fizikal, kebolehpercayaan dan kualiti teknikal. Secara keseluruhannya, nilai min yang diperolehi di bawah aspek ini ialah 2.87 iaitu pada tahap sederhana.

Bukti Fizikal

Jadual 7 menunjukkan pernyataan di bawah dimensi bukti fizikal bagi aspek teknologi iaitu ‘peralatan penyelenggaraan yang digunakan adalah lengkap dan berada dalam keadaan baik’. Pernyataan ini memperoleh nilai min 3.07 dan berada pada tahap sederhana. Berdasarkan jadual tersebut, analisis kekerapan tertinggi menunjukkan 56.3 peratus (169) responden berada pada tahap sederhana memuaskan. Temubual dengan responden memaklumkan bahawa pihak pengurusan fasiliti mempunyai peralatan yang lengkap dan boleh digunakan semasa menyelesaikan aduan penghuni.

Jadual 5 : Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Dimensi Bukti Fizikal Bagi Aspek Teknologi

	Pernyataan	Kekerapan (%)					Min
		1	2	3	4	5	
1	Peralatan penyelenggaraan yang digunakan adalah lengkap dan berada dalam keadaan baik	7 (2.3%)	46 (15.3%)	169 (56.3%)	76 (25.3%)	2 (0.7%)	3.07

n=300; *Skor min: 1.00-2.33 (Rendah); 2.34-3.67 (Sederhana); 3.68-5.00 (Tinggi)

Nota: (1) Sangat Tidak Memuaskan; (2) Tidak Memuaskan; (3) Sederhana Memuaskan; (4) Memuaskan; (5) Sangat Memuaskan

Kebolehpercayaan

Jadual 8 menunjukkan pernyataan bagi dimensi kebolehpercayaan bagi aspek teknologi iaitu ‘kakitangan tidak melakukan kesalahan dalam merekod aduan dan menjalankan tugas’. Pernyataan ini mencatatkan nilai min 3.09 iaitu pada tahap sederhana. Analisis kekerapan tertinggi menunjukkan seramai 61.3 peratus (184) responden menilai pernyataan ini pada skala sederhana memuaskan. Keadaan ini menunjukkan bahawa kesalahan dalam merekod aduan dan menjalankan tugas adalah pada tahap sederhana dan masih perlu dipertingkatkan. Temubual bersama responden menyatakan bahawa mereka tiada masalah berhubung rekod aduan tetapi mereka tidak berpuas hati dengan tindakan terhadap aduan terutamanya aduan

yang masih berulang seperti masalah kerosakan lif dan tempat meletak kenderaan yang tidak mencukupi dan menghalang laluan yang masih tidak dapat diselesaikan sepenuhnya.

Jadual 6 : Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Dimensi Kebolehpercayaan Bagi Aspek Teknologi

	Pernyataan	Kekerapan (%)					Min
		1	2	3	4	5	
1	Kakitangan tidak melakukan kesalahan dalam merekod aduan dan menjalankan tugas	7 (2.3%)	34 (11.3%)	184 (61.3%)	74 (24.7%)	1 (0.3%)	3.09

n=300; *Skor min: 1.00-2.33 (Rendah); 2.34-3.67 (Sederhana); 3.68-5.00 (Tinggi)

Nota: (1) Sangat Tidak Memuaskan; (2) Tidak Memuaskan; (3) Sederhana Memuaskan; (4) Memuaskan; (5) Sangat Memuaskan

Kualiti Teknikal

Jadual 9 menunjukkan bahawa dimensi kualiti teknikal bagi aspek teknologi mempunyai dua pernyataan yang berkaitan dengannya. Pernyataan ‘sistem aduan dan komunikasi dengan kakitangan adalah fleksibel dan mudah’ memperoleh nilai min yang tinggi iaitu 2.86 dan berada pada tahap sederhana. Analisis kekerapan tertinggi menunjukkan 52.0 peratus (156) responden menilai pernyataan ini pada skala sederhana memuaskan. Ini menunjukkan bahawa sistem aduan dan komunikasi sedia ada tidak begitu fleksibel dan memudahkan penghuni. Menurut responden yang ditemubual, sistem aduan masih lagi menggunakan cara yang lama iaitu dengan mengisi borang dan mengemukakan di pejabat pengurusan fasiliti. Selain daripada mengisi borang, penghuni boleh menelefon talian yang ditetapkan semasa waktu pejabat ataupun talian *hotline* selepas waktu pejabat dan aduan akan direkodkan berdasarkan panggilan tersebut. Penghuni merasakan sistem ini telah lapuk dan keberangskalian aduan tidak direkodkan dengan tepat adalah tinggi.

Jadual 7 : Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Dimensi Kualiti Teknikal Bagi Aspek Teknologi

	Pernyataan	Kekerapan (%)					Min
		1	2	3	4	5	
1	Kemudahan lif diselenggara dan berada dalam keadaan baik	26 (8.7%)	133 (44.3%)	122 (40.7%)	18 (6.0%)	1 (0.3%)	2.45
2	Sistem aduan dan komunikasi dengan kakitangan adalah fleksibel dan mudah	19 (6.3%)	65 (21.7%)	156 (52.0%)	59 (19.7%)	1 (0.3%)	2.86

Min Keseluruhan : 2.66

n=300; *Skor min: 1.00-2.33 (Rendah); 2.34-3.67 (Sederhana); 3.68-5.00 (Tinggi)

Nota: (1) Sangat Tidak Memuaskan; (2) Tidak Memuaskan; (3) Sederhana Memuaskan; (4) Memuaskan; (5) Sangat Memuaskan

Seterusnya pernyataan ‘kemudahan lif diselenggara dan berada dalam keadaan baik’ memperoleh nilai min yang paling rendah di dalam dimensi ini iaitu 2.45. Berdasarkan analisis kekerapan tertinggi, 44.3 peratus (133) responden menilai pernyataan ini sebagai

tidak memuaskan. Keadaan ini menunjukkan bahawa responden tidak berpuas hati dengan penyelenggaraan lif yang telah dilaksanakan. Responden yang ditemubual memaklumkan bahawa masalah lif tidak berfungsi berlaku dengan sangat kerap iaitu hampir setiap bulan. Bukan itu sahaja, tindakan yang diambil untuk mengatasi masalah kerosakan lif juga adalah terlalu lama. Menurut responden yang ditemubual, keadaan sebegini berlarutan sehingga seminggu sebelum kerja-kerja pembaikan dijalankan dan menimbulkan kesukaran kepada penghuni terutamanya yang mempunyai anak kecil, warga emas dan OKU. Keadaan sebegini juga mengganggu kelancaran urusan seharian penghuni terutamanya pada waktu puncak iaitu pada waktu pagi dan petang

Secara keseluruhannya, dimensi kualiti teknikal bagi aspek teknologi berada pada tahap sederhana dan perlu dipertingkatkan. Ini dijelaskan berdasarkan nilai min keseluruhan yang diperolehi iaitu 2.66. Di samping itu juga, majoriti responden telah menilai dimensi ini sebagai sederhana memuaskan. Justeru, dimensi ini masih belum mencapai tahap kepuasan yang optimum.

Proses

Proses dalam konteks kajian ini meliputi proses kerja yang dijalankan oleh pihak pengurusan fasiliti di perumahan berkenaan. Dimensi kepuasan penghuni yang terlibat di dalam aspek proses ialah kebolehpercayaan, responsif, empati dan kualiti teknikal. Secara keseluruhannya, nilai min yang diperolehi di bawah aspek ini ialah 2.85 iaitu pada tahap sederhana.

Kebolehpercayaan

Jadual 10 menunjukkan dimensi kebolehpercayaan mempunyai dua pernyataan yang berkaitan dengannya. Pernyataan yang memperoleh skor min tertinggi ialah ‘kakitangan melaksanakan tugas seperti dijanjikan’ yang mencatatkan nilai min sebanyak 2.85 dan berada pada tahap sederhana. Analisa kekerapan tertinggi mendapati 53.0 peratus (159) responden menilainya sebagai sederhana memuaskan. Keadaan ini mencerminkan bahawa tugas-tugas yang dijalankan oleh pihak pengurusan fasiliti masih ada yang tidak seperti dijanjikan dan perlu dipertingkatkan.

Jadual 8 : Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Dimensi Kebolehpercayaan Bagi Aspek Proses

Pernyataan		Kekerapan (%)					Min
		1	2	3	4	5	
1	Kakitangan melaksanakan tugas seperti dijanjikan	16 (5.3%)	70 (23.3%)	159 (53.0%)	53 (17.7%)	2 (0.7%)	2.85
2	Kakitangan melaksanakan tugas pada masa yang dijanjikan	18 (6.0%)	76 (25.3%)	149 (49.7%)	56 (18.7%)	1 (0.3%)	2.82

Min Keseluruhan : 2.84

n=300; *Skor min: 1.00-2.33 (Rendah); 2.34-3.67 (Sederhana); 3.68-5.00 (Tinggi)

Nota: (1) Sangat Tidak Memuaskan; (2) Tidak Memuaskan; (3) Sederhana Memuaskan; (4) Memuaskan; (5) Sangat Memuaskan

Pernyataan seterusnya ialah ‘kakitangan melaksanakan tugas pada masa yang dijanjikan’. Pernyataan ini mencatatkan nilai min terendah iaitu 2.82 dan berada pada tahap

sederhana. Analisis kekerapan penghuni mendapati 49.7 peratus (149) responden menilai pernyataan ini pada skala sederhana memuaskan. Keadaan ini menunjukkan bahawa pihak pengurusan fasiliti tidak mematuhi masa yang dijanjikan. Kebanyakan responden yang ditemubual menyatakan bahawa kakitangan pengurusan fasiliti tidak merancang atau menjadualkan terlebih dahulu tindakan yang akan diambil terhadap aduan-aduan tersebut. Mereka tidak memaklumkan penghuni lebih awal terutamanya apabila aduan tersebut hendak diselesaikan pada waktu bekerja menyebabkan sedikit kesukaran kepada pihak penghuni untuk mengatur masa mereka. Ini termasuk juga kelewatan menyelesaikan aduan setelah penghuni pulang ke rumah dan terpaksa menunggu dalam tempoh masa yang lama kerana mereka tidak mematuhi masa yang dijanjikan.

Responsif

Jadual 11 menunjukkan terdapat tiga pernyataan yang berkaitan dengan dimensi responsif dalam aspek proses. Pernyataan ‘kakitangan sentiasa bersedia untuk bertindakbalas terhadap aduan atau permintaan penghuni’ mencatatkan nilai min paling tinggi di bawah dimensi ini iaitu 2.93. Analisa kekerapan responden menunjukkan 56.3 peratus (168) menilai pernyataan ini pada skala sederhana memuaskan. Ini menunjukkan bahawa ketersediaan pihak pengurusan fasiliti untuk bertindakbalas terhadap aduan dan permintaan penghuni masih lagi sederhana dan perlu dipertingkatkan.

Pernyataan yang memperolehi nilai min kedua tertinggi ialah ‘penghuni dimaklumkan mengenai bilakah kerja-kerja penyelenggaraan/pembaikan akan dilaksanakan’ yang memperolehi nilai min 2.87 iaitu pada tahap sederhana. Analisis kekerapan tertinggi menunjukkan 48.7 peratus (146) responden berada pada skala sederhana memuaskan. Responden yang ditemubual menyatakan bahawa mereka tidak dimaklumkan mengenai bilakah tindakan terhadap aduan yang dikemukakan akan diambil oleh pihak pengurusan fasiliti. Malah, mereka hanya perlu menunggu sehingga dimaklumkan dan kadangkala ianya diberitahu dalam waktu yang singkat dan mengganggu perancangan aktiviti penghuni. Keadaan ini menyukarkan pihak penghuni sekaligus menyebabkan mereka merasa tidak berpuas hati.

Jadual 9 : Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Dimensi Responsif Bagi Aspek Proses

Pernyataan		Kekerapan (%)					Min
		1	2	3	4	5	
1	Penghuni dimaklumkan mengenai bilakah kerja-kerja penyelenggaraan/pembaikan akan dilaksanakan	12 (4.0%)	79 (26.3%)	146 (48.7%)	61 (20.3%)	2 (0.7%)	2.87
2	Kakitangan memberi perkhidmatan yang segera kepada penghuni	20 (6.7%)	65 (21.7%)	167 (55.7%)	48 (16.0%)	0 (0%)	2.81
3	Kakitangan sentiasa bersedia untuk bertindakbalas terhadap aduan atau permintaan penghuni	11 (3.7%)	61 (20.3%)	168 (56.0%)	59 (19.7%)	1 (0.3%)	2.93
Min Keseluruhan : 2.87							

n=300; *Skor min: 1.00-2.33 (Rendah); 2.34-3.67 (Sederhana); 3.68-5.00 (Tinggi)
Nota: (1) Sangat Tidak Memuaskan; (2) Tidak Memuaskan; (3) Sederhana Memuaskan; (4) Memuaskan; (5) Sangat Memuaskan

Seterusnya, pernyataan yang memperoleh nilai min 2.81 atau yang terendah ialah ‘kakitangan memberi perkhidmatan yang segera kepada penghuni’. Majoriti responden iaitu 55.7 peratus (67) menyatakan ianya sebagai sederhana memuaskan. Temubual bersama responden mendapati terdapat aduan yang mengambil masa agak lama untuk diselesaikan. Keadaan berlaku bukan sahaja terhadap aduan yang memerlukan penukaran alat ganti tetapi terhadap aduan yang biasa diajukan. Responden memberi contoh aduan yang kerap dilakukan iaitu masalah lampu di koridor atau lobi yang gelap semasa hujan ataupun malam tetapi cerah pada waktu siang. Responden menyatakan kepada pihak pengurusan fasiliti bahawa masalah ini disebabkan oleh ‘timer’ lampu tersebut yang perlu dibetulkan namun tindakan segera terhadapnya tidak diambil dan keadaan tersebut dibiarkan berlarutan selama beberapa hari.

Secara keseluruhannya dimensi responsif bagi aspek proses kerja berada pada tahap sederhana. Ini dijelaskan berdasarkan nilai min keseluruhan yang diperolehi iaitu 2.85. Di samping itu juga, majoriti responden telah menilai dimensi ini sebagai sederhana memuaskan.

Empati

Jadual 12 menunjukkan pernyataan yang berkaitan dengan dimensi empati bagi aspek proses kerja iaitu ‘masa perkhidmatan adalah fleksibel dan memudahkan penghuni’. Pernyataan ini memperoleh nilai min 2.90 iaitu berada pada tahap sederhana. Analisis kekerapan tertinggi menunjukkan bahawa 54.0 peratus (162) responden menilai pada tahap sederhana memuaskan.

Jadual 10 : Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Dimensi Empati Bagi Aspek Proses

	Pernyataan	Kekerapan (%)					Min
		1	2	3	4	5	
1	Masa perkhidmatan adalah fleksibel dan memudahkan penghuni	14 (4.7%)	63 (21.0%)	162 (54.0%)	60 (20.0%)	1 (0.3%)	2.90

n=300; *Skor min: 1.00-2.33 (Rendah); 2.34-3.67 (Sederhana); 3.68-5.00 (Tinggi)
Nota: (1) Sangat Tidak Memuaskan; (2) Tidak Memuaskan; (3) Sederhana Memuaskan; (4) Memuaskan; (5) Sangat Memuaskan

Responden memaklumkan bahawa pihak pengurusan fasiliti boleh dihubungi untuk sebarang aduan atau masalah pada waktu pejabat iaitu dari jam 8.30 pagi hingga 5.00 petang dan mereka juga berada di ruang pejabat yang terletak di tingkat bawah setiap blok. Selepas waktu pejabat pula, mereka boleh dihubungi menggunakan talian *hotline* yang disediakan. Namun terdapat beberapa responden yang mendapati bahawa talian *hotline* tersebut amat susah untuk dihubungi dan kebanyakan masa tidak berjawab. Hal ini telah menyebabkan responden tidak berpuas hati dengan masa perkhidmatan tersebut.

Kualiti Teknikal

Jadual 13 menunjukkan pernyataan mengenai dimensi kualiti teknikal bagi aspek proses kerja iaitu ‘perkhidmatan pembersihan dan pembuangan sampah adalah baik’. Pernyataan ini memperolehi nilai min 2.77 dan berada pada tahap sederhana. Berdasarkan analisis kekerapan tertinggi, seramai 56.3 peratus (169) responden menilai pernyataan ini sebagai sederhana memuaskan. Ini menunjukkan bahawa perkhidmatan pembersihan dan pembuangan sampah adalah pada tahap sederhana memuaskan dan masih perlu dipertingkatkan.

Jadual 11 : Tahap Kepuasan Penghuni Terhadap Dimensi Kualiti Teknikal Bagi Aspek Proses

Pernyataan		Kekerapan (%)					Min
		1	2	3	4	5	
1	Perkhidmatan pembersihan dan pembuangan sampah adalah baik	19 (6.3%)	72 (24.0%)	169 (56.3%)	39 (13.0%)	1 (0.3%)	2.77

n=300; *Skor min: 1.00-2.33 (Rendah); 2.34-3.67 (Sederhana); 3.68-5.00 (Tinggi)

Nota: (1) Sangat Tidak Memuaskan; (2) Tidak Memuaskan; (3) Sederhana Memuaskan; (4) Memuaskan; (5) Sangat Memuaskan

Kebanyakan responden menyatakan bahawa perkhidmatan pembersihan dijalankan dengan tidak sempurna dan masih perlu dipertingkatkan. Dari segi tempat pembuangan sampah pula, pengkaji mendapati bahawa tempat pembuangan sampah tersebut adalah teratur dan berada dalam keadaan baik. Malah tempat pengasingan sisa di punca juga berada dalam keadaan yang baik dan tersusun.

KESIMPULAN

Rumusannya dapat disimpulkan bahawa tahap kepuasan penghuni terhadap pengurusan fasiliti yang dilaksanakan di kawasan kajian masih berada pada tahap sederhana. Keadaan ini menjelaskan bahawa banyak usaha perlu dilakukan oleh pihak pengurusan agar segala kemudahan yang disediakan boleh mencapai tahap kepuasan yang dikehendaki oleh penghuni. Sehubungan itu, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian dan penambahbaikan oleh pihak pengurusan fasiliti supaya pengurusannya lebih berkesan dan dapat meningkatkan tahap kepuasan penghuni. Keadaan ini menjelaskan bahawa pengurusan perumahan bertingkat jika tidak diuruskan secara profesional akan berhadapan dengan amalan pengurusan yang tidak berkesan. Ini kerana keberkesanan pengurusan perumahan berstrata perlu bagi mempertingkatkan kualiti kehidupan penghuni perumahan terbabit.

RUJUKAN

Alexander, K. (1996). *Facilities Management: Theory and Practice*. London: E & FN Spon.
 Amaratunga, D., Baldry, D. & Sashar, M. (2000). Assessment of facilities management performance - what next? *Facilities* 18(112), 66-75.
 Atkin, B. (2003). Contracting out or managing services in-house. *Nordic Journal Surveying and Real Estate Research* (1), 14-24.
 Atkin, B. & Brooks, A. (2005). *Total Facilities Management* (2nd Edition ed.). Oxford.

- Awang, M., Mohammed, A. H., Salleh, M. N. M., Johari, N. H. & Khair, N. (2017). Facilities management future prospect in Malaysia. *Sains Humanika* 9(1-5).
- Barret, P. & Baldry, D. (2003). *Facilities Management: Towards Best Practice* (2nd Edition ed.). Oxford: Blackwell Publishing Ltd.
- Becker, F. D. (1990). *The Total Workplace: Facilities Management and The Elastic Organization*. Van Nostrand Reinhold Company.
- Gera, R. (2011). Effects of online service quality dimensions on satisfaction, value and behavioral outcomes. *International Journal of Arts & Sciences* 4(12), 123.
- Ghani, R., Daud, M. & Yahaya, M. (2014). Faktor-faktor penentu kepuasan perumahan yang memberi kesan terhadap gelagat pembayaran caj perkhidmatan bagi perumahan bertingkat. *Jurnal Intelek* 9(1), 52-62.
- Hinks, J. (1999), FM in the future a speculation on key performance issues. Futures in Property and Facilities Management: Conference Proceedings, University College London, 24-25 June.
- Ibem, E. O. & Aduwo, E. B. (2013). Assessment of residential satisfaction in public housing in Ogun State, Nigeria. *Habitat International* 40, 1631-75.
- International Facility Management Association. (2019). Definition of FM. What is Facility Management. <https://www.ifma.org/about/what-is-facility-management/what-is-fm-media>. 11 Mac 2019.
- Kearns, Robin A., C J Smith & M.W.Abbott. (1992). The stress of incipient homelessness. *Housing Studies* 7:280-298.
- Linariza, H. & Ashok, V. (2003). Facility management: an introduction. *Journal of The Malaysian Surveyor*. 1st Quarter 2003 (38.1). pp. 13-19.
- Maziah Ismail. (2001). FM practice in Malaysia: where are we heading? FM KL 2001 Conference Proceedings 30th. May. Kuala Lumpur.
- Musa, Z. N. (2011). Determining the best options for Facilities Management (FM) service delivery in UK shopping centres (Doctoral dissertation, Liverpool John Moores University).
- Nutt, B. (2000). Four competing futures for facility management. *Facilities*, 18(3/4), 124-132.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction. A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill, New York, NY.
- Pacione, M. (1990). Urban liveability: A review. *Urban Geography*, 11(1), 1-30.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49(4), 41-50.
- Reichheld, F. F. & Sasser, W. E. (1990). Zero Defections: Quality Comes to Services. Harvard Business Review. Harvard Business Review. Retrieved from <http://hbr.org/1990/09/zerodeflections-quality-comes-to-services/ar/1>.
- Schwartz, M. & Wilson, E. (2008). Who Can Afford to Live in a Home? A Look at Data from the 2006 American Community Survey, US Census Bureau, Washington, DC.
- Tay, L. & Ooi, J. (2001). Facilities Management: a Jack of all trades? *Facilities* 19(10),357-362. Blackwell Publishing, Inc.
- Theodori, G.L. (2001). Examining the effecty of community satisfaction and attachment on individual well being, *Rural Sociology* 66(4), 618 628.
- Tucker, M. & Pitt, M. (2008). Performance measurement in facilities maangement: Driving innovation? *Property Management* 26(4).241-254.

Wan Zahari Wan Yusoff. (2008). Menilai kualiti perkhidmatan pihak berkuasa tempatan menggunakan instrumen FM-SERVQUAL. Tesis Dr. Fal, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introduction Analysis*. Harper & Row.

Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2000). *Services Marketing*, McGraw-Hill, Boston, MA.

MAKLUMAT PENULIS

NAZAITULSYIMA MOHAMAD ZAKI

Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia
Blok C1-C3, Kompleks C
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62510 W.P. Putrajaya
Malaysia
syima.zaki@jpa.gov.my

AZIMA ABDUL MANAF (Corresponding author)

Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia,
Bangi, Malaysia
azima@ukm.edu.my