

## **ADUAN AWAM: HUBUNGKAITNYA DENGAN PERKHIDMATAN LAYANAN, KEPUASAN DAN PIAGAM PELANGGAN DI AGENSI ISLAM**

**PUBLIC COMPLAINT: ITS RELATIONSHIP WITH CUSTOMER SERVICE,  
CUSTOMER SATISFACTION AND CLIENT CHARTER AT MUSLIM AGENCY**

<sup>\*i</sup>Madihatun binti Zainuddin, <sup>\*ii</sup>Sharifah Hayaati binti Ismail

<sup>i</sup>Fakulti Pendidikan, Kemanusiaan dan Sastera Universiti Poly Tech Malaysia, Malaysia

<sup>ii</sup>Jabatan Siasah Syar`iyyah, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya, Malaysia

\*Corresponding Author: e-mail: madihatun@kuptm.edu.my

### **ABSTRAK**

Aduan awam (AA) boleh mempengaruhi pencapaian perkhidmatan layanan (PL), Piagam Pelanggan (PP) dan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) sesebuah organisasi. Kajian ini bertujuan membincangkan apakah sistem saluran AA yang disediakan di Tabung Haji; bagaimana AA diselesaikan; adakah usaha ini mempunyai kaitan dengan pencapaian PL, PP dan IKP; apakah faktor yang mempengaruhi pencapaian PL dan IKP TH dan cabaran yang dihadapi dalam menguruskan AA. Berpandukan kepada kaedah penggunaan analisis dokumen TH dan temubual, hasil kajian mendapati bahawa AA mempunyai hubungkait langsung terhadap prestasi PL, pencapaian PP dan IKP di TH. Pelbagai faktor telah menentukan kejayaan pencapaian PL dan IKP melalui sistem pengendalian AA. Antaranya menjadikan penyelesaian terhadap AA sebagai sasaran utama pencapaian kerja dan penggunaan sistem maklumbalas berteknologi. Namun dalam pencapaian ini, TH juga berdepan dengan cabaran. Antaranya adalah aduan tanpa asas. Dapatan ini menunjukkan bahawa aduan awam penting dalam konteks PL di TH.

**Kata Kunci:** Aduan Awam; Perkhidmatan Layanan, Piagam Pelanggan; Tabung Haji; Indeks Kepuasan Pelanggan.

### **ABSTRACTS**

*Public complaints (PC), client charter (CC), and Customer Satisfaction Index (CSI) can influence the achievement of service delivery (SD) of an organization. This empirical study aims at analyzing on what PC channel and how the system performs in Tabung Haji (TH); What are the factors that affect the achievements of Tabung Haji CSI and the challenges faced in managing the PC. Based on the method of using TH document analysis and interviews, the results of the study found that PC had a direct relationship with the performance of the SD, CC, and CSI in TH. Several factors determine the success of the PC's achievements. They include an effort to resolve the PC as a staff performance indicator and*

*technology feedback system. However, in achieving this success, TH faced challenges. Among others is receiving a baseless complaint. This finding indicates that public complaint is important especially in the context of service delivery at TH.*

**Keywords:** *Public Complaint, Service Delivery, Client's Charter; Muslim Agency; Customer Satisfaction Index*

## PENGENALAN

Aduan Awam (AA) merupakan satu bentuk perbuatan ketidakpuasan hati masyarakat awam disebabkan perkhidmatan atau layanan yang diberikan oleh penjawat awam atau penyedia perkhidmatan dalam mana-mana agensi atau organisasi. AA juga adalah aduan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap semua aspek pentadbiran kerajaan (termasuk agensi-agensi yang diswastakan dan institusi-institusi yang berbentuk monopoli dan membekalkan keperluan-keperluan awam yang dilihat bersifat tidak adil, tidak mematuhi undang-undang dan peraturan yang sedia ada, termasuklah salah laku, penyelewengan, salah guna kuasa, salah tadbir dan seumpamanya. Ia termasuk juga agensi kerajaan yang diswastakan (Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri). Selain itu, maksud AA juga bermaksud satu kaedah yang boleh diguna pakai oleh orang ramai untuk menyuarakan rasa ketidakpuasan hati mereka terhadap sesuatu tindakan kerajaan atau badan-badan di bawah seliannya (Raja Hisyamudin 2012). Definisi lain juga berkenaan AA adalah merupakan komen, rungutan atau saranan yang dikemukakan disebabkan perasaan tidak puas hati pelanggan terhadap sesuatu perkara sama ada dalam bentuk lisan atau bertulis melalui saluran media elektronik (Portal Rasmi Majlis Perbandaran Manjung). Daripada pengertian-pengertian ini dapat difahami bahawa AA adalah satu bentuk tindak balas berkenaan perasaan tidak puas hati yang diutarakan oleh satu pihak kepada pihak yang lain di atas sesuatu perkara berkenaan perkhidmatan yang diperolehi sama ada perkhidmatan yang memuaskan atau sebaliknya.

AA dapat disalurkan melalui pelbagai saluran seperti telefon, email, kaunter dan lain-lain. Melalui AA yang disalurkan itu, kualiti sesuatu perkhidmatan akan dapat dikenalpasti oleh pemberi perkhidmatan terhadap pelanggannya. Kualiti perkhidmatan terhadap sesuatu perkhidmatan yang diberikan boleh dinilai keberkesannya melalui perasaan pelanggan yang diterima dalam berbagai saluran. Perasaan ini merangkumi sama ada perasaan yang menggembirakan atau mengecewakan terhadap perkhidmatan tersebut. Kepuasan hati pelanggan akan tercapai sekiranya perkhidmatan yang diberikan mencapai jangkaan pelanggan (Kotler, Keller 2016; Zakaria 2018). Produk atau perkhidmatan yang meliputi dari

aspek ciri, faedah dan kos merupakan penentu utama kepada jangkaan pelanggan terhadap produk atau perkhidmatan yang diberikan (Megatef et.al 2019; Saudi Investment Bank 2014). Ini beerti bahawa AA adalah apa yang disuarakan dalam bentuk teguran, komen atau kritikan yang diluahkan oleh pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan mahupun produk yang diterima (Zakaria 2018). Perkara ini bersesuaian dengan fitrah manusia itu sendiri yang berkeinginan untuk menyatakan pendapatnya, memilih apa yang diingininya serta bebas membuat sesuatu yang bersesuaian dengan pandangan dan pilihannya itu (Mohamad Zaidi Abdul Rahman 2001). Tahap pencapaian integriti kakitangan dalam sesebuah organisasi dapat diukur melalui kecekapan dan kecepatan menyelesaikan AA yang timbul (Masri et.al 2018; Omar, Nik Hairi, Azmi Awang & Azmi Abdul Manaf 2012). Ia juga dapat memenuhi janji organisasi kepada pelanggannya yang biasa dinyatakan dalam Piagam Pelanggan (PP). AA yang dapat diselesaikan dengan cepat merupakan satu kejayaan bagi organisasi dalam memberikan perkhidmatan layanan (PL). Ia juga dapat memenuhi janji organisasi kepada pelanggannya yang biasa dinyatakan dalam Piagam Pelanggan (PP).

### **KAJIAN LITERATUR**

Pengurusan AA yang berkesan dapat melahirkan perkhidmatan layanan (PL) yang cemerlang dan bermutu (Mantaring et.al 2019). Prestasi organisasi akan meninggalkan impak yang besar apabila perkhidmatan layanan (PL) yang berkualiti diberikan (Haming et.al 2019; Sharifah Hayaati Ismail al-Qudsy 2010). Jumlah aduan yang diterima dapat menentukan tahap kualiti terhadap sesuatu perkhidmatan itu, yakni perkhidmatan layanan (PL). Tahap ukuran kualiti PL akan jadi semakin tinggi apabila semakin rendah aduan yang diterima. Walaupun penerimaan aduan daripada pelanggan adalah merupakan lumrah dalam setiap mana-mana pengurusan di dalam agensi, namun tidak dinafikan apabila meningkatnya aduan secara teknikalnya PL dan integriti akan merosot dan merundum. Ditambah lagi aduan yang disiasat dan direkod itu mempunyai asas serta merit tertentu (Omar, Nik Hairi, Azmi Awang & Azmi Abdul Manaf 2012). Disebabkan sifat aduan itu yang menjadi lumrah dan perkara kelaziman dalam mana-mana pentadbiran dan pengurusan, maka untuk menghasilkan PL berkualiti, AA diperlukan untuk memperbaiki segala kekurangan. (Shatina Saad dan Muhamad Halim Nizarwan 2016; Mantaring et.al 2019). Perhubungan yang baik dan positif di antara pelanggan dan organisasi sedikit sebanyak dapat merendahkan bilangan AA yang diterima dan impak untuk menangani aduan tersebut (Haming et.al 2019; Rashad Abdel Monim Mohamed 2006).

Pelbagai faktor yang menyebabkan boleh berlakunya AA tersebut. Salah satunya kerana organisasi gagal menyediakan PL yang terbaik buat pelanggan mereka. Selain itu adalah kerana kegagalan organisasi dalam menyelesaikan aduan-aduan yang pernah dikemukakan kepada mereka sebelum ini. Punca berlakunya kegagalan menyelesaikan aduan tersebut adalah kebanyakannya disebabkan oleh staf itu sendiri seperti tidak proaktif dan produktif, pengamalan penagguhan penyelesaian aduan, tidak pasti atau tidak tahu bidang kerja yang dilakukan. Pendek kata tidak cekap melaksanakan tugas dan ada juga yang tidak mahu melaksanakan tugas di luar kebiasaan mereka (Megatef, et.al 2019; Ilhamie 2012; Ketua Pengarah Kastam 2009; Dompok 2007; Ketua Setiausaha Negara 2001). Menghasilkan output yang maksimum dengan penggunaan input yang minimum, salah satu aspek yang dititikberatkan serta yang diperlukan adalah kecekapan (Erkoc 2017; Arifin et.al 2017). AA berfungsi sebagai mekanisme pengukuran kepada tahap kepuasan pelanggan dari aspek kebolehpercayaan, kecekapan dan keberkesanan organisasi serta prestasi sesebuah organisasi (Arifin et.al 2017; Ilhamie Abdul Ghani Azmi 2012). Oleh itu, AA memainkan peranan sebagai 'semak dan imbang' dan akan menjadi kaedah pemantauan PL dan PP yang berkesan (Mujar Ibnu Syarif 2012) Hasilnya, maklumbalas yang diterima mempengaruhi peningkatan kualiti dan PL yang disampaikan adalah lebih kompetitif (Ishak Yussof, Zulkifly Osman & Rahmah Ismail 2011; Ilhamie 2012; Zakaria et.al 2016).

Menurut Megatif, pengurusan AA yang sistematik dan lancar melibatkan 3 aspek berikut iaitu membuat perancangan terlebih dahulu sebelum menyiasat aduan yang diterima. Seterusnya perlu menjawab aduan tersebut serta tindakan susulan yang perlu dilakukan bagi menangani aduan (Megatef et.al 2019). AA berperanan sebagai penandaaras kepada tahap kepuasan pelanggan dari aspek kebolehpercayaan, kecekapan dan keberkesanan organisasi serta prestasi sesebuah organisasi (Arifin et.al 2017; Ilhamie Abdul Ghani Azmi 2012).

Ia sejajar dengan janji organisasi kepada pelanggan melalui Piagam Pelanggan (PP) yang ditetapkan. Piagam Pelanggan (PP) merupakan satu dokumen bercetak / bertulis yang dibuat oleh mana-mana organisasi berkenaan dengan janji mereka terhadap perkhidmatan yang akan diberikan kepada pelanggan secara telus, jelas dan terbuka (Noore A.S et.al 2019; Panduan Mengenai Piagam Pelanggan 1993; Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan 2008). Perkara ini merupakan satu janji atau jaminan kepada pelanggan melalui perkhidmatan yang bakal diberikan mengikut standard kualiti yang ditentukan. Dari pihak pelanggan pula, ia merupakan suatu jaminan kepada mereka terhadap kualiti PL yang dijanjikan serta dapat mengetahui hak-hak mereka terhadap perkhidmatan yang dijanjikan itu (Noore A. S et.al

2019; Panduan Mengenai Piagam Pelanggan. 1993; Panduan Pengurusan Perhubungan perkhidmatan atau pengeluaran yang dibuat selalunya adalah bertepatan dengan standard citarasa serta kehendak pelanggan. Perkara ini bertujuan supaya keperluan dan kemahuan pelanggan dapat dijangkakan dengan lebih betul dan tepat (Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan 2008; Panduan Mengenai Piagam Pelanggan 1993).

Selain itu, AA adalah saluran maklumbalas yang penting untuk melakukan penambahbaikan berterusan (PB) khususnya dalam perkhidmatan-perkhidmatan yang diberikan supaya matlamat menghasilkan PL yang berkualiti dapat dilaksanakan dengan berkesan. Namun begitu, daripada aduan-aduan yang diterima, segala kelemahan-kelemahan dalam pentadbiran organisasi mahupun negara dapat dikenalpasti melalui pendekatan berikut iaitu ; (Megatef et.al 2019)

1. Bentuk aduan dikenalpasti terlebih dahulu ;
2. Menyusun segala langkah untuk menyiasat aduan yang diterima ;
3. Tempoh masa untuk menyelesaikan aduan;
4. Aduan direkodkan.

Dari perspektif Islam, AA merupakan satu tindakan yang menepati hukum syarak sebagaimana yang diperintahkan oleh Allah SWT kepada hambaNya untuk saling berbincang, saling memberi dan mendapatkan pandangan dalam urusan yang boleh membawa kebaikan. Hal ini ditekankan dalam konsep yang dinamakan sebagai *al-Syura*. Perkataan '*al-syura*' berasal dari perkataan bahasa Arab iaitu '*syawara*'-'*yushawiru*', yang bermaksud berunding dan berbincang. (Muhammad b. Jalal al-Din al-Manzur 1967, 103). Antara pandangan ulamak tentang '*al-syura*' ialah Ibn al-'Arabi (1965, 123) dalam *Ahkam al-Quran* yang mengatakan bahawa ia adalah '*permesyuaratan untuk berbincang dan mengeluarkan pendapat terbaik oleh sesuatu kumpulan tentang sesuatu perkara*'. Ia merupakan tempat untuk mendengar pandangan daripada pelbagai pihak dalam masyarakat. (Mahdi Fadzullah 1984).

Firman Allah SWT agar melaksanakan *al-syura* sebagaimana Surah Al-Imran: 159 yang bermaksud;

*“Oleh itu maafkanlah mereka (mengenai kesalahan yang mereka lakukan terhadapmu) dan pohonkanlah ampun bagi mereka dan juga bermesyuaratlah dengan mereka dalam urusan (peperangan dan hal-hal keduniaan) itu”.*

Manakala sabda Rasulullah SAW yang bermaksud,

*Agama itu nasihat: kami berkata bagi siapa? baginda bersabda: bagi Allah dan bagi kitabnya dan bagi RasulNya dan imam-imam kaum Muslimin dan bagi orang ramai.*  
(Diriwayatkan oleh Muslim, al-Utsaymin. 2009)

Galakan untuk saling memberi saranan, pandangan, nasihat serta tegur menegur ke arah kebaikan telah mewujudkan satu bentuk anjuran dan mekanisme untuk menerima AA sebagai panduan dalam ajaran Islam. Perkara ini seiring dengan ajaran Islam yang mengajak kepada perkara kebaikan dan menjauhkan diri dari kemudharatan iaitu *amar makruf nahi munkar*. (Mujar Ibnu Syarif 2012). Ia juga suatu usaha penambahbaikan dan mengelakkan daripada berfikiran dan beranggapan bahawa hanya berserah kepada keadaan semata.. Firman Allah SWT dalam Surah al-Ra`d: 11 bermaksud;

*“Sesungguhnya Allah tidak mengubah apa Yang ada pada sesuatu kaum sehingga mereka mengubah apa Yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki untuk menimpakan kepada sesuatu kaum bala bencana (disebabkan kesalahan mereka sendiri).”*

Oleh itu, konsep pelaksanaan AA merupakan satu mekanisme yang tidak salah diaplikasikan dalam pentadbiran menurut Islam. Malahan melalui AA, sesuatu pentadbiran dapat dilaksanakan dengan berkesan dan seterusnya membawa *masalah* kepada masyarakat (Mujar Ibnu Syarif 2012).

## METODOLOGI KAJIAN

Kaedah yang digunapakai dalam pengkajian ini adalah dengan mengaplikasikan dua kaedah, iaitu kaedah temubual secara langsung melalui cara bersemuka serta berstruktur dan juga menggunakan analisis dokumen iaitu Laporan Tahunan TH dari tahun 2012 – 2016, Indeks Pencapaian Kepuasan Pelanggan TH dan Piagam Pelanggan TH. Soalan temubual telah disusun dan dirangka terlebih dahulu di mana jenis temubual yang dipilih adalah berbentuk separa struktur. Kemudian, soalan-soalan yang telah dirangka akan dikemukakan kepada responden lebih awal sebelum sesi temubual dijalankan. Ini juga berikutan atas permintaan agensi sendiri di mana soalan temubual dihantar terlebih dahulu melalui email di Bahagian Khidmat Pelanggan (BKP) dan telah ditentukan seramai tiga orang pegawai yang bersesuaian dengan bidang kajian yang dikaji oleh pengkaji untuk dijadikan responden. Soalan-soalan

temubual telah dibahagikan dan diselaraskan mengikut susunan yang berpandukan kepada kepada tujuan dan skop kajian. Pengkaji bebas memilih serta mendahulukan mana-mana soalan yang dirasakan perlu untuk ditanya lebih awal atau sebaliknya, manakala responden pula bebas untuk menjawab soalan-soalan yang ditanya mengikut keselesaan responden. Bagi memastikan kelancaran sesi temubual ini dijalankan, pengkaji terlebih dahulu telah menulis surat permohonan rasmi kepada agensi melalui email serta disusuli dengan panggilan telefon. Tiga eksekutif dan pengurus TH yang berpengalaman telah ditemubual iaitu;

- 1) Responden A (Pengurus, Bahagian Khidmat Pelanggan (BKP))
- 2) Responden B (Eksekutif, Khidmat Pelanggan (Unit Khidmat Pelanggan), BKP)
- 3) Responden C (Eksekutif, Tabung Haji Contact Centre (Unit THCC), BKP)

Ketiga-tiga pegawai merupakan staf yang berpengalaman serta berkepakaran dalam bidang masing-masing di Bahagian Khidmat Pelanggan (BKP) Tabung Haji (TH) dan telah berkhidmat lama di TH. Hasil temubual daripada ketiga-tiga responden telah ditranskrip oleh pengkaji dan dihantar kembali kepada responden untuk disemak. Proses akhir sekali adalah transkrip berikut diabsahkan oleh responden melalui email yang dihantar kembali kepada pengkaji. Responden memulangkan transkrip yang telah diperbetulkan dan ditambah.

Metod analisis dokumen juga digunakan dalam pengkajian ini selain daripada menggunakan metod temubual. Analisis dokumen merupakan sumber pelengkap kepada metod temubual yang dilakukan. Dokumen yang dianalisis termasuklah Laporan Tahunan TH 2012-2016, Indeks Pencapaian Kepuasan Pelanggan TH, Piagam Pelanggan TH, Panduan Mengenai Piagam Pelanggan. 1993, Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam dan Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan 2008. Kesemua dokumen ini dianalisis bagi mendapatkan maklumat atau info yang lebih mendalam dan terperinci berkenaan dengan aspek perincangan kajian ini. Perkara ini termasuklah seperti data peratusan dan statistik berkenaan kepuasan pelanggan hasil daripada aduan yang diterima, pencapaian kepuasan pelanggan setiap tahun, program-program yang dianjurkan TH serta pencapaian yang diraih oleh TH dan BKP. Dokumen-dokumen tersebut diakses daripada laman sesawang rasmi TH yang dipamerkan. Namun, terdapat juga dokumen yang tidak dipamerkan dalam laman sesawang dan tidak berjaya diperolehi daripada responden seperti Laporan Tahunan TH bagi 2017 hingga 2019.

## **PERBINCANGAN & HASIL DAPATAN**

### **Perkhidmatan Layanan (PL) dalam Piagam Pelanggan (PP) di TH**

Perkhidmatan Layanan (PL) terhadap pelanggan di TH telah termaktub dalam PP sebagaimana petikan berikut;

*‘Memberi layanan yang mesra, cepat dan cekap (Laman sesawang Piagam Pelanggan TH. Lihat: <https://www.tabunghaji.gov.my/ms/piagam-pelanggan>)*

Erti PP di atas secara dasarnya adalah memberikan perkhidmatan dari aspek layanan kepada pelanggan dengan disusuli layanan yang memuaskan hati pelanggan seperti sentiasa senyum, mesra pelanggan, menyapa dan bersedia membantu. Di samping membuat tugas dengan tindakan yang cepat dan berkesan (Responden A).

### **Saluran dan Pengendalian AA di TH**

TH telah membuka lima saluran maklum balas termasuk menerima aduan daripada masyarakat awam. Iaitu melalui talian telefon, email, laman sesawang, media sosial dan perkhidmatan kaunter. Manakala dari sudut pengendalian AA pula, ia dipertanggungjawabkan kepada Bahagian Khidmat Pelanggan (BKP). Selain AA, BKP juga menguruskan empat jenis maklumbalas yang lain iaitu pertanyaan, cadangan, semakan dan laporan kerosakan;

*“bahagian saya menguruskan kelima-lima subtopik maklumbalas ini untuk keseluruhan cawangan di TH...”* (Responden A).



**Jadual 1: Saluran, Jenis, Sistem & Bahagian yang Bertanggungjawab Mengendalikan AA di Tabung Haji**

SALURAN AA	JENIS/ KATEGORI ADUAN	SISTEM YANG DIGUNAKAN	BAHAGIAN YANG BERTANGGUNG JAWAB
1. Talian Telefon 2. E-mel 3. Laman sesawang 4. Media sosial dan 5. Sistem Kaunter 6. Sistem Pesanan Ringkas (SMS)	1. Perkhidmatan Layanan Pelanggan seperti; a) Kurang mesra b) Kurang senyum 2. Ketidakecekapan perkhidmatan seperti; a) Jemaah haji terkandas di lapangan terbang. b) Duit pelaburan dikatakan hilang. 3. Urusan semakkan seperti; a) Semakan pembayaran. b) Status untuk menunaikan haji. c) Pembayaran melalui perbankan atas talian. d) Perkhidmatan penerbangan haji.	1. Sistem Pengurusan Laporan Maklumbalas Pelanggan (SPLMP) 2. Terminal Sistem Penilaian Kepuasan Perkhidmatan (SPKP) 3. Laporan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) 4. Indeks Prestasi Utama (Key Performance Indicator)	Bahagian Kepuasan Pelanggan (BKP)

Sumber: Olahan Pengkaji Hasil Temubual dan Laporan Tahunan TH

Staf BKP menguruskan aduan melalui satu sistem teknologi yang dinamakan sebagai Sistem Pengurusan Laporan Maklumbalas Pelanggan (SPLMP). Sistem ini telah dikendalikan oleh pihak ketiga (*third party* secara *outsourcing*) yang dilantik dan dibayar oleh TH.

Penggunaan SPLMP ini sememangnya banyak membantu TH untuk menguruskan aduan supaya menjadi lebih sistematik dan teratur (Responden A).

*“...sistem ini kami (TH) bayar dan dikendalikan sepenuhnya oleh orang ketiga yang dilantik... setiap aduan yang masuk tidak akan tertinggal...memang tidak tercicir satu aduan pun menggunakan sistem ini...semua data dapat dimasukkan”* (Responden A).

Penggunaan *outsourcing* berbanding dengan penggunaan sumber dalaman TH adalah lebih menjimatkan dari pelbagai sudut dan aspek.

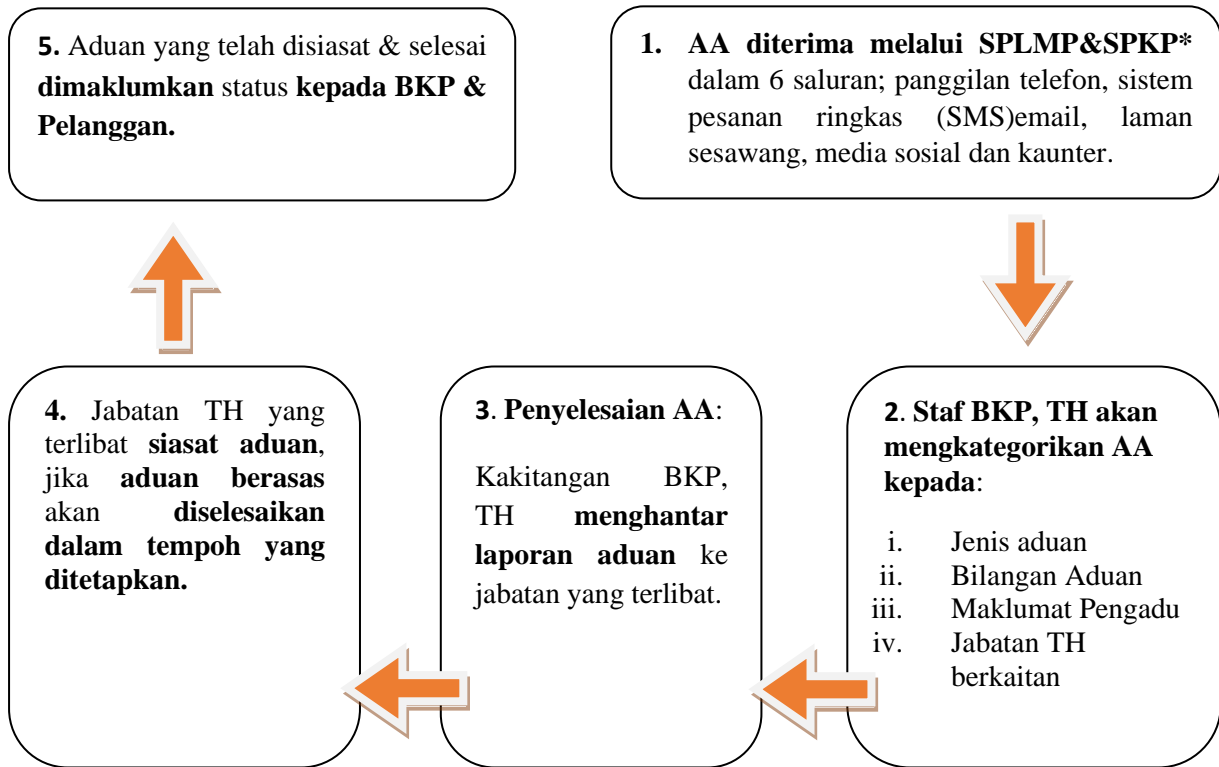
*“penggunaan SPLMP ini kami lihat lebih berbaloi berbanding menggunakan khidmat sumber dalaman TH sendiri...”*

*“kami dah buat survey dah tentang perkara ini (pengambilan orang dalam TH sendiri menguruskan) dan kami dapati ianya adalah tidak berbaloi dan lebih merumitkan...jika ambil dari sumber dalam kita nak fikirkan lagi gaji mereka, kenaikan tahunan, medical dan lain-lain...perkara ini amat leceh dan merumitkan”* (Responden A).

*“kami merasakan tidak perlu dan tidak pula bercadang untuk menukar penggunaan sistem yang telah sedia ada ini...kerana bagi kami ini lah sistem yang paling terbaik...tapi tidak tahulah pada masa yang akan datang ianya akan berubah...semuanya bergantung kepada pengurusan pihak tertinggi TH”* (Azizul 2018)

*“kami akan terus menguruskan aduan yang masuk di TH dengan dipandukan SPLMP yang dihantar setiap hari kepada kami ini ...”* (Responden A).

Laporan AA yang diterima akan terus disalurkan ke jabatan-jabatan yang berkenaan oleh staf BKP untuk diselesaikan segera mengikut tempoh yang telah ditetapkan. Contohnya, aduan berkenaan dengan perkhidmatan penerbangan haji akan disalurkan kepada Jabatan Haji di TH. Setelah itu, jabatan perlu memaklumkan semula status aduan itu kepada BKP untuk tujuan dimaklumkan kepada pelanggan dan barulah kes aduan itu akan ditutup. Status aduan akan dimaklumkan kepada pelanggan samada melalui email atau telefon. Proses pengendalian AA yang berpandukan kepada SPLMP boleh dirujuk sebagaimana Rajah 1: Carta Alir Proses Pengendalian AA di TH.



**Rajah 1: Carta Alir Proses Pengendalian AA Di Tabung Haji**

Sumber: Olahan Pengkaji berdasarkan Kepada Temu bual Bersama Kakitangan TH

\*SPLMP-Sistem Pengurusan Laporan Maklumbalas Pelanggan

\*SPKP-Sistem Penilaian Kepuasan Perkhidmatan di Kaunter

Dengan SPLMP, setiap AA tidak akan tercicir untuk dikenalpasti. Staf TH akan mengenalpasti AA tersebut mengikut jenis aduan yang diterima.

*“untuk menentukan bentuk-bentuk aduan dengan menggunakan sistem ini sebenarnya sudah dibentuk sub sub tertentu mengikut jenis aduan yang dibuat oleh staf saya berpandukan sistem ini. Jadi tiada isu berkenaan aduan-aduan yang tercicir atau tertinggal...”* (Responden A).

Penggunaan SPLMP didapati lebih menguntungkan dan sistematik dalam menguruskan AA yang diterima oleh TH. Ini merupakan antara faktor yang telah menyebabkan AA dapat dikendalikan dengan cepat dan perkhidmatan layanan pelanggan yang berkualiti sebagaimana PP TH dapat dicapai.

Jenis AA yang sering diterima oleh TH adalah berkenaan perkhidmatan layanan (Responden A). Iaitu pertama, berkenaan dengan ketidakpuasan hati pelanggan terhadap layanan kakitangan seperti tidak mesra pelanggan, tidak senyum dan tidak menyapa. Tempoh menyelesaikan aduan pada peringkat ini ialah dalam masa dua hari.

*“ aduan selalunya berkaitan dengan tingkahlaku individu di TH seperti tidak mesra, tidak menyapa dan tidak senyum...dan aduan berkenaan dasar TH contoh dalam seribu aduan yang diterima dalam tahun ini hanya satu aduan sahaja yang berkaitan dengan polisi atau dasar...yang selebihnya semua aduan yang membabitkan berkenaan tingkahlaku seperti yang saya sebutkan tadi ”* (Responden A).

Kedua, jenis aduan berkenaan dengan urusan penyemakkan seperti semak pembayaran, status untuk menunaikan haji dan lain-lain. Tempoh menyelesaikan aduan pada peringkat ini ialah dalam masa lima hari. Ketiga, aduan yang berkaitan dengan urusan pembayaran melalui perbankan atas talian dan tempoh masa yang diberikan untuk menyelesaikannya ialah selama tiga puluh hari (Responden A).

*“...selagi kes ini tidak diselesaikan (aduan), selagi itulah report ini (berpandukan SPLMP) akan keluar dan kena diselesaikan segera...”* (Responden A).

*“...jika kami menerima aduan tentang tingkahlaku kakitangan yang tidak memuaskan hati pelanggan kami dan ianya berlaku di bahagian kami (BKP), kami perlu melakukan penyiasatan terperinci mengenainya...dan perlu selesaikan segera. Ini kerana sistem yang kami pakai ini akan terus menghantar laporan kepada kami setiap hari untuk memaklumkan bahawa aduan ini perlu diselesaikan segera...”* (Responden A).

Ini bermakna, setiap aduan yang masuk perlu diselesaikan segera. Bagi memastikan proses penyelesaian AA dapat dibuat dalam tempoh yang ditetapkan, maka urusan ini telah dijadikan sebagai sasaran dalam Indeks Prestasi Utama (KPI) bagi staf dan jabatan berkenaan.

*“Contoh jika kita terdengar jemaah haji terkandas di lapangan terbang...maka dari situ KPI mereka (merujuk kepada Jabatan Haji) tidak tercapailah...”* (Responden A).

Ini ditambah dengan kenyataan daripada Responden B;

*“...misalnya ada aduan berkenaan dengan duit pelaburan mereka hilang...maka perkara itu harus dirujuk di Jabatan Pelaburan TH dan apabila diselidik memang hilang, maka KPI di jabatan tersebut akan terjejas...”* (Responden B).

*“saya juga ada meletakkan KPI kepada staf saya untuk menyelesaikan satu-satu aduan itu dalam tempoh tertentu di jabatan saya ini (BKP)...contohnya dalam seminggu tu mesti kena selesaikan paling kurang 36 kes... ini bergantung kepada jumlah kes atau aduan yang kami terima...”* (Responden A).

Menjadikan urusan pengendalian AA yang cepat dan cekap sebagai KPI adalah antara faktor yang menyebabkan perkhidmatan layanan meningkat. Sekaligus menjadi bukti kepada pencapaian PP di TH.

Selain daripada itu, untuk memastikan aduan yang diterima setiap hari dapat diselesaikan dengan baik, pegawai bertanggungjawab telah menugaskan staf tertentu dan memperuntukan masa secara berjadual bagi meneliti setiap aduan.

*“setiap pukul 10 pagi jika saya berkelapangan saya dan staf saya akan meneliti setiap kes dan berbincang untuk menyelesaikannya”* (Responden A).

*“saya melantik dua orang staff untuk menguruskan aduan yang menggunakan dua saluran yang berbeza...di kaunter saya melantik responden B untuk menguruskan perihal aduan melalui kaunter. Manakala responden C menguruskan aduan melalui dalam talian dan online...”* (Responden A).

Selain mengukur pencapaian perkhidmatan layanan (PL) dengan kecekapan urusan pengendalian AA melalui Indeks Prestasi Utama atau KPI, PL di TH juga dapat dinilai melalui Laporan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP). IKP merupakan satu sistem pengukuran tahap kepuasan pelanggan di TH yang dinilai melalui dua mekanisme pengukuran. Iaitu kepuasan terhadap perkhidmatan kaunter dan kepuasan terhadap Tabung Haji Contact Centre (THCC). Ia telah bermula sejak pada tahun 2015. Ia adalah data maklumbalas secara langsung yang diberikan oleh pelanggan melalui terminal Sistem Penilaian Kepuasan Perkhidmatan (SPKP) atau *Quality of Service (QoS)*. Terminal ini ditempatkan di setiap kaunter TH di mana pelanggan boleh memberikan maklumbalas serta merta setelah mendapatkan perkhidmatan di TH (Responden B). Terminal yang dimaksudkan adalah

seperti dalam Gambar 1. Penggunaan terminal ini sangat mudah dengan pelanggan hanya perlu memberikan maklumbalas dengan menekan butang sama ada memuaskan atau kurang memuaskan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh staf TH di kaunter (Responden C). Prosedur yang sama boleh dilakukan juga melalui sistem pesanan ringkas atau SMS ke talian TH (THCC) di mana permintaan untuk memberikan maklumbalas kepuasan perkhidmatan akan dihantar kepada pelanggan setelah selesai urusan yang berkaitan. (Responden C).



**Gambar 1 : Terminal Sistem Penilaian Kepuasan Perkhidmatan (SPKP) *Quality Of Service (QoS)* Di Kaunter TH**

Sumber: Laman <http://idazaidi.blogspot.com/2012/09/tabung-haji-semakin-bagus.html>

Hasilnya, Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) di TH telah menunjukkan peningkatan pada pencapaian kepuasan pelanggan iaitu dari 90.4 % pada 2012 kepada 99.97 % pada 2016 sebagaimana dalam Jadual 2: Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) TH. Kepuasan pelanggan yang diperolehi daripada IKP menunjukkan tahap kepuasan pelanggan khususnya terhadap perkhidmatan kaunter dan telefon yang diberikan oleh staf TH sangat memuaskan hati mereka (Responden A). Menurut responden A, kepuasan itu berterusan sehingga ke hari ini dan tidak hairanlah jika TH berjaya memenangi anugerah perkhidmatan kaunter terbaik pada tahun 2018.

*“anugerah yang TH perolehi baru-baru ini juga menunjukkan komitmen kami untuk terus memastikan perkhidmatan yang kami berikan khususnya yang membabitkan pelanggan sentiasa ingin kami pertingkatkan mutu perkhidmatannya secara berterusan...”* (Responden B).

Lihat: <https://www.tabunghaji.gov.my/index.php/ms/berita/thu-12202018-1200/anugerah-perkhidmatan-kaunter-th-tahun-2018> )

**Jadual 2: Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) TH.**

Sumber: Laporan Tahunan TH (2012-2016)

TAHUN	2012	2013	2014	2015	2016
<b>PURATA (%) IKP</b>	90.4	94.6	95.5	99.7	99.97

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan PL dan IKP TH tersebut. Iaitu, pertama adalah pelaksanaan pelan latihan perkhidmatan keselamatan pelanggan kepada kakitangan anggota TH secara berkala. Di antaranya ialah kursus-kursus yang bertepatan dengan keperluan Model Kompetensi TH (Responden C; Laporan tahunan TH 2015, 190).

*“...kami sememangnya telah diajar bagaimana untuk berhadapan dengan pelanggan melalui kursus-kursus dan program-program yang dianjurkan oleh TH setiap tahun...tujuannya supaya kami dapat meningkatkan lagi ‘learning skill’ kami sebagai kakitangan...”* (Responden B).

Sepanjang tahun 2016, pelbagai program telah dilaksanakan termasuk latihan pengungsian bangunan, kursus bantuan kecemasan, ceramah serta kursus induksi keselamatan dan kesihatan. Pada tahun 2016, TH telah mencapai pematuhan Sistem Pengurusan Keselamatan Dan Kesihatan (OSHMS MS1722:2011) dan menerima aduan sifar bagi kemalangan di tempat kerja sehingga tahun berakhir 31 Disember 2016. (Laporan tahunan TH 2016, 160).

Selain itu, pencapaian PL dan IKP juga dipengaruhi oleh pelan pembangunan kerjaya TH antaranya Skim Pengajian Tinggi yang diwujudkan. Ia merupakan salah satu pelan pembangunan kerjaya bagi anggota TH yang dilaksanakan melalui pembiayaan pelajaran, bertujuan memberikan dorongan dan sokongan kepada staf yang ingin meningkatkan pencapaian akademik mereka (Laporan tahunan TH 2016, 159). Selain ia dilaksanakan sebagai satu bentuk ganjaran dan pengiktirafan terhadap komitmen dan mutu kerja anggota TH. Ia juga merupakan insentif untuk mengekalkan prestasi cemerlang mereka. (Laporan tahunan TH 2015, 190). Insentif lain yang disediakan oleh pihak TH termasuklah insuran dan tanggungan kos hospital, kos pembedahan ketika bersalin, tambahan cuti bersalin untuk anggota wanita, cuti isteri bersalin bagi anggota lelaki, cuti tahunan dan pelan ganjaran

persaraan. Bagi memenuhi keperluan percutian dan riadah anggota dan keluarga mereka, TH telah menyediakan kemudahan Rumah Rehat di Cameron Highlands yang mula digunakan pada tahun 2015 (Laporan tahunan TH 2015, 189).

Selain itu, TH juga menghulur bantuan kepada anggota yang ditimpa bencana, bantuan peralatan khas kepada keluarga anggota yang bermasalah kesihatan dan menganjurkan program ziarah anggota atau ahli keluarga yang meninggal dunia atau menghadapi masalah kesihatan. Sumbangan kepada ahli keluarga anggota disampaikan melalui sumbangan khairat kematian, bantuan kewangan untuk kecederaan anggota badan dan penyediaan khidmat kaunseling (Laporan tahunan TH 2015, 189)

Faktor seterusnya, adalah mewujudkan garis panduan standard perkhidmatan pelanggan (SPP) yang dikeluarkan oleh TH (Responden C). Melalui SPP ini kakitangan dapat merujuk apa yang sepatutnya dilakukan ketika berhadapan dengan pelanggan mengikut standard yang sepatutnya. Contohnya ketika berhadapan dengan pelanggan di kaunter dimestikan staff sentiasa senyum dan melayan dengan mesra kepada pelanggan (Responden A). Ia bertujuan agar staf dapat melaksanakan tanggungjawab dengan lebih profesional dan memberikan perkhidmatan yang lebih berkualiti. (Responden C).

Faktor seterusnya, ialah pihak pengurusan TH telah berusaha meningkatkan imej dan kewibawaan staf TH dalam memberikan perkhidmatan. Iaitu dengan membekalkan pakaian seragam kepada anggota *frontliner* (Responden C). Selain itu, faktor terakhir yang menyumbang kepada prestasi PL adalah TH menyediakan perkhidmatan di luar hari bekerja. Pihak TH telah membuka operasi kaunter di cawangan terpilih pada hari Sabtu minggu pertama setiap bulan. Waktu operasi kaunter bermula 9.00 pagi hingga 12.30 tengah hari. Inisiatif ini memberi peluang kepada pendeposit TH yang tidak dapat berurusan pada hari bekerja untuk berurusan di hujung minggu. Contohnya, pada akhir 31 Disember 2016 sebanyak 39 buah pejabat TH cawangan terpilih telah membuka kaunter operasi masing-masing (Laporan Tahunan TH 2016, 109). Usaha ini juga telah menjadi pemangkin kepada faktor peningkatan IKP sepanjang tahun.



## **Merealisasikan Piagam Pelanggan Perkhidmatan Layanan (PL) Melalui Aduan Awam (AA) : Cabaran Di TH**

Dalam merealisasikan PP untuk memberikan perkhidmatan layanan yang baik melalui AA, pelbagai cabaran yang harus ditempuhi oleh pihak TH, di antaranya adalah kerjasama dan komitmen padu daripada jabatan dan staf yang terlibat untuk menyelesaikan aduan dalam tempoh yang ditetapkan.

*“tugas kami ialah menyampaikan laporan aduan yang diterima kepada jabatan yang terlibat untuk diselesaikan...namun, kadang kala terdapat jabatan yang lambat menyelesaikan aduan yang diterima...dan perkara ini menyukarkan kami untuk memaklumkan status aduan itu kepada pelanggan yang membuat aduan tersebut”* (Responden C).

*“kerjasama dari semua pihak sama ada sama jabatan atau lain-lain amatlah penting kerana setiap jabatan saling berkait di antara satu sama lain”* (Responden C).

Selain itu, aduan pelanggan ada yang dibuat tanpa asas menyebabkan staf BKP memerlukan tempoh masa yang panjang untuk menyasat. Contohnya aduan berkenaan tingkah laku kakitangan tidak boleh juga untuk disalahkan kakitangan semata-mata, penyiasatan yang terperinci perlu dilaksanakan terlebih dahulu sebaik mungkin.

*“ tidak semua aduan yang kami terima contohnya aduan berkenaan tingkahlaku kakitangan itu kita ambil bulat-bulat...kadang-kadang ada juga salah pelanggan itu yang segelintirnya tidak faham atas sesuatu situasi...namun,jika benar-benar kakitangan itu bersalah, tindakan terhadap kakitangan terbabit berdasarkan SOP syarikat akan dikenakan ke atasnya”* (Responden A).

*“selalunya tindakan pertama yang dikenakan ke atas kakitangan yang bermasalah adalah diberi surat amaran...”* (Responden C).

### **KESIMPULAN**

Aduan Awam (AA) merupakan satu mekanisme untuk mendapatkan maklumbalas atau *input* daripada masyarakat awam atau pelanggan terhadap perkhidmatan atau produk yang disediakan oleh sesebuah agensi. Janji yang dizahirkan melalui Piagam Pelanggan (PP) organisasi bukan sahaja perlu direalisasikan melalui Perkhidmatan Layanan (PL) yang

diberikan kepada pelanggan, malahan kejayaan menyelesaikan AA yang berkaitan dengan aspek PP itu khususnya dalam PL dapat mempamerkan sudut sisi positif organisasi serta imej yang bercirikan mesra pelanggan, peka terhadap keinginan yang disuarakan dan cekap dalam mengendalikan AA. Hal ini digalakkan dalam Islam di bawah konsep *al-syura*. Iaitu suatu saluran yang membuka ruang perbincangan, teguran dan nasihat menasihati dalam hal-hal berkaitan dengan kebajikan masyarakat atau pelanggan. Justeru, AA adalah berkaitan dengan janji dan matlamat perkhidmatan, ia amat perlu diberikan perhatian. Kajian ini telah mendapati wujudnya hubungkait antara AA dengan pencapaian salah satu PP TH dalam Perkhidmatan Layanan (PL) iaitu layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan mesra, cepat dan cekap.

Dapatan ini menunjukkan bahawa pendekatan dari bawah ke atas (bottom-up) melalui maklumbalas awam adalah penting khasnya dalam konteks perkhidmatan layanan di TH. Manakala faktor-faktor yang dikenalpasti telah menentukan kejayaan pencapaian PP TH adalah berdasarkan kepada sembilan usaha utama iaitu penggunaan sistem berteknologi dalam menerima dan memantau AA yang dinamakan sebagai Sistem Pengurusan Laporan Maklumbalas Pelanggan (SPLMP); mewujudkan pelan latihan perkhidmatan pelanggan secara berkala, menyediakan pelan pembangunan kerjaya staf; memberikan pengiktirafan dan insentif staf; bantuan kepada anggota TH yang ditimpa bencana, menyediakan garis panduan standard perkhidmatan pelanggan (SPP), meningkatkan kewibawaan anggota *frontliner* dan pembukaan kaunter TH pada hujung minggu.

Walaupun begitu, dalam usaha mencapai kejayaan ini, TH juga perlu berhadapan dengan 3 cabaran untuk merealisasi PP PL berdasarkan AA iaitu cabaran mendapat kerjasama dan komitmen anggota TH dalam menyelesaikan aduan dalam tempoh yang ditetapkan, cabaran untuk menyelesaikan aduan yang tidak berasas serta cabaran dalam menjaga kredibiliti TH.

## RUJUKAN

- Al-Manzur, M. J, A. A.1967. *Lisan al-Arab*, J.6.Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Qudsy, S. H. I. 2010. *Etika Penjawat Awam Dari Perspektif Islam*.Kuala Lumpur: Dewan Bahasa & Pustaka.
- Al-Utsaymin, S. M.M. I. S. 2009. *Syarh al-Arba'in al-Nawawiyah*.Terj. Abu Ahsan Sirojuddin Hasan Bashri. Jakarta: Pustaka Ibnu Kathir. 182.
- Arifin, M. A. M., & Ahmad, A. H. 2017. Konsep integriti dalam Organisasi Polis Diraja Malaysia (PDRM): Satu tinjauan awal. *Geografia: Malaysian Journal of Society and Space* 12(8): 135-147.

- Azmi, I.A.G. 2012. Amalan Pengaduan Awam di Malaysia. Dalam *Pengurusan Aduan Menurut Islam* 1-177. Shah Alam: Institut Perkembangan Minda (INMIND).
- Basir, S. A. & Ahmadun, M. 2012. *Prinsip-Prinsip Pengaduan Awam dari Perspektif Islam, Dalam Pengurusan Aduan Menurut Islam. 1-177*. Shah Alam: Institut Perkembangan Minda (INMIND)
- Erkoc, T. E. 2017. Bureaucracy and Efficiency. *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Springer: Springer International Publishing.
- Fadzullah, M. 1984. *Al-Syura Ta'biah al-Hakimiyyah Fi al-Islam*. Beirut: Dar al-Andalus.
- Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, A. Z., & Putra, A. H. P. K. 2019. *The Application of SERVQUAL Distribution in Measuring Customer Satisfaction of Retails Company*. *Journal of Distribution Science* 17(2): 25-34.
- Ibn al-Arabi, Abu Bakar Muhammad. 1965. *Ahkam Al-Quran*. J.2.Kaherah:Matba`ah Mustafa al-Babi al-Halabi.
- Kotler, P., Keller, K. L., Armstrong, G., Armstrong, G., & Keller, K. 2016. *Marketing Management*. 15th Global Edition. England: Pearson Education Limited.
- Megatef, S. G., Momani, R. A., & Altrjman, G. 2019. *The Evaluation of Complaint Handling Process in Five Star Hotels and its Reflection on Customers' Satisfaction*. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure* 8(2): 1-21.
- Mantaring, A. V., Espinoza, M. A. P., & Gabriel, A. G. 2019. *Complaint Management in the Public Sector Organization in the Philippines*. *Public Policy and Administration Research* 9(2): 12-26.
- Masri, R., Ahmad, A., & Rani, R. A. 2019. *Teori Maslow Dalam Konteks Memenuhi Keperluan Asas Pekerja Dan Peranannya Dalam Meningkatkan Prestasi Organisasi: Kajian Dan Perspektif Islam*. *Jurnal Hadhari* 10(1): 1-27.
- Muhammad, S. 2000. *Penerimaan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Siasah Syar'iyah di Negeri Kelantan dari Tahun 1990 hingga 2000: Kajian dalam Kawasan Majlis Perbandaran Kota Bharu, Kelantan*. PhD diss, Universiti Malaya.
- Omar, N. H., Awang, A., & Manaf, A. A. 2012. *Integriti dari Perspektif Pengaduan Awam: Kajian Kes di Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Malaysia*. *e-BANGI* 7(1): 141-155.
- Rahman, M. Z. A. 2001. *Kebebasan Bersuara Dari Perspektif Siasah Syar'iyah*, *Jurnal Syariah*, vol. 9, no. 2, 103-122.
- Rashad Abdel Monim Mohamed. 2006. *The method of handling customers' complaints and its role in defining programs of relations marketing*. *Egyptian Journal of Commercial Studies* 30(2): 467-555.
- Saad, S., & Nizarwan, M. H. 2016. *Complaint Management in Public Services: A Case Study at Local District Municipal Authority in Malaysia*. In *Proceedings of Knowledge Management International Conference (KMICe)*, Chiang Mai, Thailand. 29-30 August 2016, (311-316).
- Siddiquee, N. A., Xavier, J. A., & Mohamed, M. Z. 2019. *What works and why? Lessons from public management reform in Malaysia*. *International Journal of Public Administration*, 42(1), 14-27. DOI: 10.1080/01900692.2017.1390762
- Sinn, A. I. A. 1991. *Pengurusan dalam Islam*. Dewan Bahasa dan Pustaka. 246-247.

- Sulong, R. H. R. 2012. *Pengaduan Awam Pada Pandangan Cendekiawan Melayu di Zaman Kesultanan Melayu. Dalam Pengurusan Aduan Menurut Islam. 1-177*. Shah Alam: Institut Perkembangan Minda (INMIND)
- Syarif, I.S. 2012. *Pengaduan Awam Menurut Perspektif Politik Islam. Dalam Pengurusan Aduan Menurut Islam 1-177*. Shah Alam: Institut Perkembangan Minda (INMIND)
- Wahhab, M. A. 2005. *Kisah Para Sahabat Nabi SAW* (Kuala Lumpur: Penerbit Jasmin Enterprise, 2005), 16.
- Yussof, I, Osman, Z, & Ismail, R. Ishak 2011. *Mengukur Daya Saing Pekerja dalam Sektor Perkhidmatan di Malaysia: Pembentukan Indeks Daya Saing*. Akademika 81(3): 31-42.
- Zakaria, Ngah, K, Noordin, N 7 Mohamed, M. Z. H. 29-30 August 2016, *The Impact Collection and Dissemination of Information towards Public Complaint on Municipal Services*, (Proceedings of Knowledge Management International Conference (KMICe), Chiang Mai, Thailand)

### **Teks Ucapan Rasmi**

- Dompok, 2007. (<http://www.pcb.gov.my/Arkib%20berita/Arkib%202007.pdf>) Teks Ucapan YB Tan Sri Bernard Giluk Dompok: Perasmian Pejabat BPA Sabah 5 April 2007. Sabah: Menteri di Jabatan Perdana Menteri. Akses pada 3 Oktober 2019.
- Jabatan Kastam Di Raja Malaysia (2009). Teks Ucapan Ketua Pengarah Kastam. Majlis Perhimpunan Setia dan Mesra dan Anugerah APC. Putrajaya: Edaran Cendekia. Bil. 8/09.
- Kementerian Perumahan dan Kerajaan tempatan (2001). Teks ucapan Ketua Setiausaha Negara: Majlis Sambutan Hari Q 2001. (<https://archive.is/aplikasi.kpkt.gov.my/ucapan.nsf/>) Akses pada 3 Oktober 2018

### **Temubual**

- Responden A (Pengurus, Bahagian Khidmat Pelanggan (BKP))  
 Responden B (Eksekutif, Khidmat Pelanggan (Unit Khidmat Pelanggan), BKP)  
 Responden C (Eksekutif, Tabung Haji Contact Centre (Unit THCC), BKP)

### **Dokumen Resmi**

- Panduan Mengenai Piagam Pelanggan. 1993. Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam. Bil. 3.1.
- Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan. 2008. *Lampiran Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1.10*.
- Laporan Tahunan Tabung Haji 2012- 2016

### **Laman Sesawang Rasmi TH**

<https://www.tabunghaji.gov.my/ms/piagam-pelanggan> . Capaian pada 17 Setember 2019

<https://www.tabunghaji.gov.my/index.php/ms/berita/thu-12202018-1200>. (Diakses pada 17 September 2019)

(<https://www.tabunghaji.gov.my/index.php/ms/berita/thu-12202018-1200/anugerah-perkhidmatan-kaunter-th-tahun-2018> ) (Diakses pada 17 September 2019)

### **Lain-lain**

Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri. <http://www.pcb.gov.my/> . Capaian pada 24 Januari 2011.

Portal Rasmi Majlis Perbandaran Manjung,  
[http://mpm.gov.my/web/guest/definition\\_of\\_publiccomplain](http://mpm.gov.my/web/guest/definition_of_publiccomplain), dicapai pada 19 November 2016.