

**MENILAI KUALITI PERKHIDMATAN
PIHAK BERKUASA TEMPATAN
MENGUNAKAN INSTRUMEN FM-SERVQUAL**

WAN ZAHARI BIN WAN YUSOFF

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

PERPUSTAKAAN UTHM



3000002343821

91 (2009)

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS ♦

JUDUL: MENILAI KUALITI PERKHIDMATAN PIHAK BERKUASA
TEMPATAN MENGGUNAKAN INSTRUMEN FM-SERVQUAL

SESI PENGAJIAN : 2006/2007

Saya WAN ZAHARI BIN WAN YUSOFF (650722-03-5147)
(HURUF BESAR)

mengakui membenarkan tesis (PSM/Sarjana//Doktor Falsafah)* ini disimpan di Perpustakaan dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hak milik Universiti Tun Hussein Onn, Malaysia.
2. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran di antara institusi pengajian tinggi.
4. **Sila tandakan (✓)

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)


TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/ badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

Disahkan oleh


(TANDATANGAN PENULIS)


(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap
No 31, Jalan Wira 5,
Taman Wira, 86400
Parit Raja Batu Pahat
JOHOR.


Profesor Sr Dr. Maziah bt Hj. Ismail
Nama Penyelia

Tarikh : 30 Januari 2008

Tarikh : 30 Januari 2008

- CATATAN :
- * Potong yang tidak berkenaan.
 - ** Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD.
 - ♦ Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana Pendidikan secara penyelidikan, atau disertasi bagi pengajian secara kerja kursus dan penyelidikan, atau Laporan Projek Sarjana Muda (PSM)

“Saya akui bahawa saya telah membaca karya ini dan pada pandangan saya karya ini adalah memadai dari segi skop dan kualiti untuk tujuan penganugerahan Ijazah Doktor Falsafah Pengurusan Harta Tanah dan Fasiliti.”

Tanda tangan :  _____
Nama Penyelia : Profesor Sr Dr. Maziah binti Hj. Ismail
Tarikh : 30 Januari 2008

MENILAI KUALITI PERKHIDMATAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN
MENGUNAKAN INSTRUMEN FM-SERVQUAL

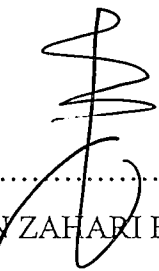
WAN ZAHARI BIN WAN YUSOFF

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi
syarat penganugerahan Ijazah Doktor Falsafah

Fakulti Pengurusan Teknologi
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

30 Januari 2008

“Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.”

Tandatangan : 

Nama Penulis : WAN ZAHARI BIN WAN YUSOFF

Tarikh :30 Januari 2008.....

Dedikasi

Kepada kedua ibu bapa ku;

Wan Yusoff bin Wan Ismail

Zainab bt Yusoff

doa dan restu mu sentiasa mengiringi ku

&

Kepada isteri dan anak-anak ku

Fadilah bt Yaakub

Wan Ainaa Mardhiah

Wan Anisa' Mardhiah

Wan Shahida Mardhiah

Wan Hanani Mardhiah

Wan Shahira Mardhiah

Wan Fatini Mardhiah

Wan Afza Mardhiah

yang senantiasia

memberi sokongan & harapan tanpa berbelah bahagi.....

PENGHARGAAN

“Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Mengasihani”
Syukur Ke hadrat Allah S.W.T., kerana dengan limpah kurnia dan keizinanNya maka penulisan tesis ini dapat disiapkan dengan sempurnanya. Penyelidik ingin merakamkan jutaan terima kasih dan penghargaan ikhlas yang tidak terhingga kepada penyelia tesis, Prof. Dr. Hjh. Maziah bt Ismail atas bimbingan dan dorongan yang diberi sepanjang tempoh penyelidikan tesis ini sehingga siap dilaksanakan.

Penulis turut merakamkan ucapan terima kasih kepada Universiti Tun Hussein Onn (UTHM) kerana memberi peluang, kelulusan dan penajaan khususnya kepada Jawatankuasa Cuti Belajar, Pusat Pengajian Siswazah, Pejabat Pendaftar serta Fakulti Pengurusan Teknologi kerana terlibat secara langsung dalam menjayakan penganugerahan ijazah Doktor Falsafah ini.

Kerjasama Majlis Bandaraya Johor Bahru amatlah dihargai kerana kesediaannya menjadikan pegawai-pegawainya serta komuniti dalam kawasan pentadbirannya sebagai kes kajian dalam projek penyelidikan ini.

Penghargaan juga ditujukan kepada pelbagai pihak yang memberikan bimbingan dan dorongan sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan projek penyelidikan ini. Nama-nama seperti Prof. Graeme Newell dari University Western Sydney, Dr. Azme Khamis dari UTHM, Prof. Madya Dr. Bahaman Abu Samah dari UPM serta pelbagai pihak termasuk rakan-rakan taulan yang memberikan pandangan dan nasihat sehingga terhasil dengan jayanya penulisan ini. Sesungguhnya sumbangan kalian amatlah bermakna dan akan dikenang sepanjang hayat.

Sekian Terima Kasih.

ABSTRAK

Isu kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) menjadi perhatian utama kerajaan. Ia meliputi Pengurusan Fasiliti ke atas modal insan, premis, teknologi dan proses kerja di PBT. Fungsi Pihak Berkuasa Tempatan semakin mencabar selari dengan perubahan persekitaran yang begitu pantas. Ini menimbulkan keperluan Pihak Berkuasa Tempatan menyediakan perkhidmatan lebih berkualiti. Kualiti Perkhidmatan adalah suatu konsep yang abstrak dan elusif dengan cirinya 'tidak ketara,' *heterogeneous* dan 'tidak boleh dipisahkan' antara proses dan output. Ciri-ciri ini menjadikan Kualiti Perkhidmatan sukar diukur dan sukar dinilai. Beberapa model dikenal pasti telah dibangunkan bagi menilai Kualiti Perkhidmatan. Bagaimanapun model-model berkenaan hanya berasaskan prestasi perkhidmatan semasa dan tidak mengambilkira ekspektasi pelanggan yang merupakan kriteria penting dalam penilaian Kualiti Perkhidmatan. Dengan demikian penyelidikan ini berusaha meneliti perkara ini dengan membangunkan instrumen yang dinamakan FM-SERVQUAL. Instrumen ini dibangunkan dalam kerangka Pengurusan Fasiliti Bersepadu. Ia berasaskan persepsi dan ekspektasi pelanggan iaitu $SQ = P|E$, di mana; SQ adalah Kualiti Perkhidmatan; P adalah Persepsi dan E adalah Ekspektasi. Instrumen ini berupaya mengenal pasti simptom ketidakpuasan pelanggan dalam sistem penyampaian perkhidmatan PBT. Sehubungan itu Majlis Bandaraya Johor Bahru telah dipilih sebagai kajian kes. Ia melibatkan dua fasa kutipan data primer. Fasa pertama dilaksana berasaskan pendekatan kualitatif menerusi temu bual separa berstruktur ke atas penyedia perkhidmatan iaitu 20 orang pegawai kanan MBBJ. Hasil kajian menunjukkan wujudnya keperluan untuk mengukur tahap Kualiti Perkhidmatan sistem penyampaian di PBT. Berikutnya, dalam Fasa kedua, pengukuran ke atas Kualiti Perkhidmatan dilaksana berasaskan pendekatan kuantitatif. Ia melibatkan dua tahap kutipan data primer ke atas penyedia perkhidmatan. Hasil analisis mendapati lima (5) elemen dalam komponen pengurusan teknologi dan ICT dan enam (6) elemen dalam komponen pengurusan premis berada di bawah tahap Perkhidmatan Berkualiti. Lain-lain elemen perkhidmatan mencapai tahap kualiti minimum. Instrumen FM-SERVQUAL yang dibina secara empirikal berupaya menilai Kualiti Perkhidmatan dalam persekitaran PBT yang begitu kompleks. Ia juga berfungsi sebagai alat penting dalam perancangan polisi organisasi pada masa hadapan.

ABSTRACT

The issue of efficient service delivery system in Local Authorities (LAs) has been the main focus for the government. This includes Facilities Management of human capital, premises, technology and working processes in LAs. The functions of LAs become more challenging as the environment rapidly changes. This has resulted in the need for LAs to provide high quality services. Service Quality is an abstract and elusive notion due to its characteristics; intangibility, heterogeneity and inseparability between process and output. Hence, the difficulty to measure and evaluate the standard of Service Quality. Currently, several models have been developed to evaluate Service Quality. The models, however, merely heavily based on current performance of services and lack consideration of customer expectation which is the fundamental criteria in evaluating Service Quality. This research, therefore, seeks to address this problem by developing an instrument called FM-SERVQUAL. This instrument was developed within the framework of an Integrated Facilities Management. It is based on customer perception and expectation that is $SQ = P/E$, where; SQ as Service Quality; P as Perception and E as Expectation. This instrument is also capable of diagnosing symptoms of customer dissatisfaction in the service delivery system of LAs. Accordingly, in this study the Johor Bahru City Council (JBCC) was undertaken as the case study. The primary data collection involved two phases. Phase one, adopted qualitative approach of primary data collection by conducting semi-structured interviews on service providers as well as 20 officials of the Johor Bahru City Council. The findings illustrated that there is a need to measure Service Quality delivered by LAs. Subsequently, in phase two, the measurement of Service Quality was carried out based on quantitative approach. It involved two levels of primary data collection on service receivers. From the analysis, it was evident that five (5) elements of technology and ICT management, and six (6) elements of premises management, were observed to have been provided below the Service Quality level whilst other elements were delivered at minimum quality level. The FM-SERVQUAL instrument which was developed by way of empirical basis, is able to evaluate Service Quality in complex LAs environment. It also serves as an essential instrument for policy formulation and future planning of an organisation.

KANDUNGAN

BAB	KETERANGAN	MUKA SURAT
	TAJUK	i
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xvii
	SENARAI RAJAH	xxi
	SENARAI KEPENDEKAN	xxii
	SENARAI LAMPIRAN	xxiii
I	Pengenalan	1
	1.1 Latar Belakang Kajian	1
	1.2 Penyataan Masalah	4
	1.3 Persoalan Kajian	6
	1.4 Objektif Kajian	6
	1.5 Sumbangan Kajian	7
	1.6 Skop Kajian	8
	1.7 Definisi Istilah	9
	1.8 Struktur Tesis	10
II	PENDEKATAN PENYELIDIKAN DAN KERANGKA FALSAFAH	12
	2.1 Pengenalan	12

2.2	Falsafah	12
2.2.1	Epistemologi	13
2.2.2	Ontologi	14
2.2.3	Metodologi	14
2.3	Falsafah Sains Sosial	15
2.3.1	Memahami Falsafah Sains Sosial	16
	Pendekatan Sejarah	16
	Pendekatan Permasalahan	16
	Aktiviti Kontemporari	17
	Sains Sosial Secara Spesifik	17
2.3.2	Kategori Falsafah Sains Sosial	18
	<i>Empiricism</i>	18
	<i>Positivism</i>	18
	<i>Humanism</i>	19
	<i>Structuralism</i>	19
	<i>Structure and Agency</i>	20
2.4	<i>Positivist vs Interpretivist</i>	21
2.5	Pendekatan Penyelidikan	22
2.6	Mencari Falsafah Pengurusan Fasiliti (FM)	22
2.7	Perspektif Teoretikal Kajian	23
2.8	Pengurusan Fasiliti Dalam Konteks	24
	Pengurusan Strategik Organisasi	
2.9	Pengurusan Fasiliti Sebagai Agen Pemboleh Perubahan	25
2.10	Kesimpulan	26
III	PENGURUSAN FASILITI DAN PERKHIDMATAN BERKUALITI	27
3.1	Pengenalan	27
3.2	Kajian Literatur Pengurusan Fasiliti	27
3.2.1	Takrif Dan Skop Pengurusan Fasiliti	28
3.2.2	Konsep Pengurusan Harta Tanah Dan Pengurusan Fasiliti	33

3.2.3	Sejarah Perkembangan Pengurusan Fasiliti	35
3.2.4	Fungsi Dan Peranan Pengurus Fasiliti	39
3.2.5	Isu Dan Cabaran Pengurus Fasiliti	41
3.2.6	Kompetensi Dan Pengetahuan	41
3.2.7	Persepsi Pihak Pengurusan Atasan	42
3.2.8	Agenda Pengurusan Fasiliti Hari Ini	43
3.2.9	Segmen Pasaran Pengurusan Fasiliti Di Malaysia	43
3.2.10	Keperluan Pengurusan Fasiliti Pihak Berkuasa Tempatan (PBT)	45
3.2.11	Skop Kerja Bidang Pengurusan Fasiliti	47
3.2.12	Pengurusan Fasiliti Dalam Konteks Perkhidmatan Berkualiti	49
3.3.	Kajian Literatur Perkhidmatan Berkualiti	50
3.3.1	Kaedah Pengukuran Kualiti Perkhidmatan	56
3.3.2	Memahami Perkhidmatan Berkualiti	57
3.3.3	Perkhidmatan Berkualiti Dan Kepuasan Pelanggan	60
3.3.4	Kesulitan Menilai Kualiti Perkhidmatan	61
3.3.5	Ekspektasi Vs Persepsi	61
3.3.6	Penilaian Kualiti Perkhidmatan Melibatkan Output Dan Proses	62
3.3.7	Model Jurang (Gap Model)	63
3.3.8	Model SERVQUAL	64
3.3.9	Proses Membina Instrumen SERVQUAL	67
3.3.10	Dimensi Perkhidmatan Berkualiti	71
3.3.11	Signifikan Instrumen SERVQUAL	75
3.3.12	Komen Dan Kritikan Ke Atas Model SERVQUAL	76
3.3.13	Adakah Kajian SERVQUAL Bertindan?	83
3.3.14	Kajian Kualiti Perkhidmatan di PBT	85

3.3.15	Kajian Ke Atas Komponen Dan Kriteria Perkhidmatan berkualiti Di PBT	86
3.3.16	Mengukur Kualiti Perkhidmatan Di PBT Melalui Pendekatan SERVQUAL	88
3.3.17	Keperluan Kajian Kualiti Perkhidmatan Di PBT Menggunakan Kerangka Pengurusan Fasiliti	88
3.3.18	Keperluan Pembangunan Model Pengukuran Kualiti Perkhidmatan FM-SERVQUAL	89
3.3.19	Kesimpulan	89
IV	REKA BENTUK PENYELIDIKAN DAN METODOLOGI	91
4.1	Pengenalan	91
4.2	Reka Bentuk Penyelidikan	92
4.3	Pendekatan Hibrid	92
4.4	Fasa Pertama: Kaedah Penyelidikan Kualitatif	94
4.4.1	Reka Bentuk Kajian	95
4.4.2	Lokasi Kajian	96
4.4.3	Populasi	96
4.4.4	Pensampelan	97
4.4.5	Kajian Rintis	98
4.4.6	Pengumpulan Data	98
4.4.7	Analisis Data	99
4.5	Fasa Kedua: Penyelidikan Berasaskan Kaedah Kuantitatif	100
4.5.1	Kaedah Penyelidikan Kuantitatif	100
4.5.2	Reka Bentuk Kajian	101
4.5.3	Kerangka Teoretikal	102
4.5.4	Kerangka Konseptual	104
4.5.5	Pemboleh Ubah Kajian	105
	Pemboleh Ubah Bebas	105

	Pemboleh Ubah Bersandar	105
4.5.6	Populasi	106
4.5.7	Pensampelan	106
4.5.8	Kajian Rintis	107
4.5.9	Prosedur Kajian Rintis	107
4.5.10	Proses Pengutipan Data	108
4.5.11	Analisis Data	109
4.6	Kebolehpercayaan	109
4.6.1	Kebolehpercayaan Temu Bual	110
4.6.2	Kebolehpercayaan Instrumen Kuantitatif	111
4.7	Kesahan	112
4.7.1	Kesahan Dalam Penyelidikan Kualitatif	112
4.7.2	Kesahan Dalam Penyelidikan Kuantitatif	113
4.8	Teknik Analisis	114
4.9	Limitasi Kajian	114
4.10	Kesimpulan	115
V	KAJIAN KES: MAJLIS BANDARAYA JOHOR BAHRU	117
5.1	Pengenalan	117
5.2	Sistem Kerajaan Di Malaysia	118
5.3	PBT Di Semenanjung Malaysia	119
5.4	Sejarah Perkembangan PBT Di Semenanjung Malaysia	120
5.4.1	Sebelum Penjajahan British	121
5.4.2	Penubuhan PBT Di Negeri- Negeri Selat	121
5.4.3	Penubuhan PBT Di Negeri-Negeri Melayu Bersekutu	123
5.4.4	Penubuhan PBT Di Negeri-Negeri Melayu Tidak Bersekutu	124
5.4.5	PBT Selepas Negara Mencapai Kemerdekaan (1957)	125
5.5	Majlis Negara Kerajaan Tempatan (MNKT)	125
5.6	Suruhanjaya Athi Nahappan	127
5.7	Penstrukturan Semula PBT	128

5.8	Dua Komponen Utama PBT	131
5.9	Majlis Bandaraya Johor Bahru (MBJB)	132
5.10	Sejarah Perkembangan MBJB	132
5.11	Carta Organisasi MBJB	133
5.12	Ahli Majlis	134
5.13	Jabatan Dalaman MBJB	134
5.14	Visi Dan Misi MBJB	139
5.15	Tugas Dan Tanggungjawab MBJB	140
5.16	Piagam Pelanggan MBJB	140
5.17	Objektif MBJB	141
5.18	Akta-Akta Yang Di Guna Pakai MBJB	142
5.18.1	Akta Kerajaan Tempatan 1976	142
5.18.2	Akta Perancang Bandar Dan Desa 1976	143
5.18.3	Akta Jalan Parit Dan Bangunan 1974	144
5.18.4	Akta Kualiti Alam Sekitar 1974	144
5.19	Undang-Undang Kecil Yang Diguna Pakai MBJB	145
5.20	Penduduk MBJB	146
5.21	Pegangan Bercukai	147
5.22	Kawasan Rekreasi	148
5.23	Jalan Raya	149
5.24	Sungai Dan Pantai	149
5.25	Bajet MBJB	150
5.26	Aduan Pelanggan	151
5.27	Keperluan MBJB Menyedia Perkhidmatan Berkualiti Kepada Komuniti	153
5.28	Program Peningkatan Kualiti Perkhidmatan MBJB	154
5.29	Kesimpulan	155
VI	HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	156
6.1	Pengenalan	156
6.2	Dapatan Fasa Penyelidikan Kualitatif	156
6.2.1	Latar Belakang Responden	157
6.2.2	Kategori Umur	158

6.2.3	Kategori Perjawatan	158
6.2.4	Tahap Pendidikan Dan Bidang	159
6.2.5	Pengalaman Kerja	159
6.2.6	Keahlian Dalam Badan Profesional	159
6.3	Persoalan Kajian I : Sejauh Mana Konsep Pengurusan Fasiliti Di Fahami Dan Di Aplikasi Di PBT	160
6.3.1	Kefahaman Dan Persepsi Responden Terhadap Pengurusan Fasiliti	160
6.3.2	<i>Familiarity</i> Terhadap Istilah-Istilah Penting Pengurusan Fasiliti	161
6.3.3	Menghadiri Kursus Berkaitan Pengurusan Fasiliti	161
6.3.4	Pengalaman Berurusan Dengan Organisasi Pengurusan Fasiliti	162
6.3.5	Tahap Aplikasi Di MBBJ	162
6.3.6	Kebiasaan Menggunakan Kemudahan Perisian Berkaitan Pengurusan Fasiliti	163
6.3.7	Pengurusan Aktiviti Secara Dalaman Dan Penyumberan Luar	163
6.3.8	Jabatan Yang Mengendalikan Aktiviti Pengurusan Fasiliti	165
6.3.9	Fokus Kepada Pelanggan	165
6.4	Persoalan Kajian 2: Apakah Faktor Penghalang Dan Faktor Kritikal Kejayaan Ke Arah Perkhidmatan Berkualiti (SQ) Di PBT	166
6.4.1	Faktor Kritikal Kejayaan Perkhidmatan Berkualiti Di PBT	166
6.4.2	Faktor Penghalang MBBJ Memberikan Perkhidmatan Berkualiti	167
6.4.3	Tahap Kualiti Perkhidmatan MBBJ	172
6.4.4	Reaksi Pegawai Atasan Terhadap Cadangan Dan Idea Baru	172

6.5	Persoalan Kajian 3: Mengapa Perlunya Satu Kaedah Pengukuran Bagi Menilai Kualiti Perkhidmatan Di PBT	173
6.5.1	Piagam Pelanggan Dan Kaunter Aduan Pelanggan	173
6.5.2	Kualiti Perkhidmatan Ditentukan Oleh Pelanggan	174
6.5.3	Kualiti Perkhidmatan Ditentukan Melalui Perbandingan Antara Persepsi Dengan Ekspektasi Pelanggan	175
6.5.4	Kepentingan Sistem Pengukuran Kualiti Perkhidmatan Di PBT	175
6.5.5	Cadangan Mewujudkan Sistem Pengukuran Kualiti Perkhidmatan Oleh Pelanggan Luaran	177
6.6	Persoalan Kajian 4: Apakah Model Pengukuran Perkhidmatan Berkualiti Dalam Kerangka Pengurusan Fasiliti Di PBT	177
(i)	Mengenal Pasti Kerangka Pengurusan Fasiliti Bersepadu Di PBT	178
6.6.1	Tahap Kerjasama Dan Koordinasi Pegawai	178
6.6.2	Tahap Koordinasi Antara Jabatan Dalam Dalam Pengurusan Sumber	179
6.6.3	Fungsi Berkaitan Pengurusan Fasiliti Perlu Dikoordinasi Oleh Satu Unit Khusus	179
6.6.4	Fungsi Unit Pengurusan Fasiliti Mengkoordinasi Pengurusan Sumber	180
6.6.5	Unit Pengurusan Fasiliti Sebagai Pusat Sehenti (One Stop Centre)	181
6.6.6	Pemposisian Pengurusan Fasiliti Sebagai Satu Profesion Multi Disiplin Di PBT	182
6.6.7	Rumusan Kepada Enam Tema Perbincangan Bagi Mengenal Pasti Kerangka Pengurusan Fasiliti Bersepadu di PBT	182
(ii)	Membina Model Pengukuran Kualiti	184

Perkhidmatan Berasaskan Kerangka FM Bersepadu

6.7	Dapatan Fasa Kuantitatif	190
6.7.1	Persoalan Kajian 5: Bagaimana Menilai Kualiti Perkhidmatan Di PBT Menggunakan Instrumen Pengukuran FM-SERVQUAL	190
6.7.2	Membangun Instrumen FM-SERVQUAL	190
6.7.3	Justifikasi Pemilihan Kaedah Pengukuran Kualiti Perkhidmatan P E	195
6.7.4	Menilai Kualiti Perkhidmatan MBBJ Menggunakan Instrumen FM-SERVQUAL	196
	Profail Responden	196
	Ujian Kecukupan Sampel	199
	Kesahan Instrumen	200
	Analisis Kebolehpercayaan	200
	- Keseluruhan	201
	- Mengikut Komponen	202
6.8	Penentuan Dimensi Perkhidmatan Berkualiti	203
6.8.1	Penyelesaian Permulaan Menggunakan Kaedah Komponen Utama	203
6.8.2	Cartell's Scree Plot	204
6.8.3	<i>Rotated Component Matrix</i> Dan <i>Factor loading</i> .	206
6.8.4	Mengenal Pasti Dan Menamakan Dimensi	207
6.9	Penilaian Kualiti Perkhidmatan MBBJ Berasaskan Instrumen Pengukuran FM-SERVQUAL	208
6.9.1	Penilaian Keseluruhan	209
6.9.2	Penilaian Mengikut Komponen	211
6.9.3	Elemen-Elemen Perkhidmatan Yang Berada Di Bawah Tahap Perkhidmatan Berkualiti	214
6.9.4	Elemen-Elemen Yang Berada Pada Tahap Kualiti Yang Membanggakan	215
6.9.5	Menentukur / Kesahan Hasil Analisis	216
6.9.6	Kesimpulan	217

VII	RUMUSAN: HASIL KAJIAN, PENCAPAIAN	218
	IMPLIKASI DAN CADANGAN	
7.1	Pengenalan	218
7.2	Rumusan Terhadap Hasil Kajian Dan Fakta Penting	218
7.3	Metodologi	220
7.4	Dapatan Kajian	221
7.4.1	Kefahaman Terhadap Konsep Pengurusan Fasiliti Dan Tahap Aplikasi Di MBBJ	221
7.4.2	Faktor Penghalang Dan Faktor Kritikal Kejayaan Ke Arah Perkhidmatan Berkualiti Di PBT	222
	Faktor Penghalang	222
	Faktor Kritikal Kejayaan	224
7.4.3	Kepentingan Mewujudkan Kaedah Pengukuran Ke Atas Sistem Penyampaian Perkhidmatan	225
7.4.4	Membangun Instrumen Pengukuran FM-SERVQUAL	225
7.4.5	Menentukan Dimensi Perkhidmatan Berkualiti	226
7.4.6	Menilai Kualiti Perkhidmatan Menggunakan Instrumen FM-SERVQUAL	228
7.5	Implikasi Kepada Teori Dan Praktik	228
7.5.1	Perkhidmatan Berkualiti Dalam Konteks Sistem Penyampaian Di PBT	228
7.5.2	Profesion Pengurusan Fasiliti	229
7.5.3	Penggunaan Dua Paradigma Kerangka Falsafah <i>Positivist</i> Dan <i>Interpretivist</i>	231
7.6	Kajian Akan Datang	232
7.7	Kesimpulan	232
	RUJUKAN	233
	LAMPIRAN	251

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Pendekatan Falsafah Sains Sosial	20
2.2	Perbandingan Antara Paradigma <i>Positivist</i> Dan <i>Interpretivist</i>	21
3.1	Takrif Pengurusan Fasiliti Mengikut Urutan Tahun	29
3.2	Evolusi Disiplin Pengurusan Fasiliti	37
3.3	Segmen Pasaran, Pemain Utama Dan Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti Yang Ditawarkan	44
3.4	Skop Kerja Pengurusan Fasiliti	48
3.5	Ringkasan Kajian Literatur Terhadap Perkhidmatan Berkualiti Dalam Pelbagai Bidang Perkhidmatan	52
3.6	Instrumen SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml Dan Berry (1988)	65
3.7	Dimensi Perkhidmatan Berkualiti Parasuraman, Zeithaml Dan Berry (1988)	72
3.8	Dimensi Perkhidmatan Berkualiti Dalam Pelbagai Bidang Kajian	72
3.9	Pendekatan Metodologi Dan Penilaian Perkhidmatan Berkualiti Yang Berbeza Oleh Penyelidik	84
4.1	Kesahan Dalam Penyelidikan Kuantitatif	113
4.2	Ringkasan Metodologi Penyelidikan Kepada Persoalan Dan Objektif Kajian	117
5.1	Sejarah Peluasan Kawasan Pentadbiran MBBJ	133
5.2	Ahli Majlis Mewakili 24 Zon	134
5.3	Pertambahan Penduduk MBBJ Mengikut Tahun	147

5.4	Senarai Pegangan Yang Dikenakan Cukai Tahun 2006	147
5.5	Kutipan Cukai Harta Mengikut Jenis 2000 Hingga 2006	148
5.6	Senarai Sungai Yang Mengalir Dalam Kawasan MBBJ	149
5.7	Bajet MBBJ 2001 - 2005	150
5.8	Jenis Aduan Mengikut Tahun	152
5.9	Bilangan Aduan Mengikut Jabatan Di MBBJ	152
6.1	Kategori Umur Responden	158
6.2	Pengalaman Kerja	159
6.3	Persepsi Responden Terhadap Bidang Pengurusan Fasiliti	160
6.4	<i>Familiar</i> Dengan Istilah Pengurusan Fasiliti	161
6.5	Menghadiri Kursus Berkaitan Pengurusan Fasiliti	162
6.6	Berurusan Dengan Organisasi Perkhidmatan Pengurusan Fasiliti	162
6.7	Jabatan Khusus Untuk Pengurusan Fasiliti	163
6.8	Kebiasaan Menggunakan Perisian Pengurusan Fasiliti	163
6.9	Pengurusan Secara Dalaman Dan Penyumberan Luar	164
6.10	Jabatan Yang Dipertanggungjawab Mengurus Pengurusan Fasiliti	165
6.11	Fokus Kepada Pelanggan	166
6.12	Faktor Kritikal Kejayaan Perkhidmatan Berkualiti Mengikut Senarai Keutamaan	167
6.13	Faktor Penghalang Perkhidmatan Berkualiti	168
6.14	Tahap Kecekapan Dan Keberkesanan Sistem Penyampaian	172
6.15	Penerimaan Cadangan Pembaharuan Dan Idea Baru Oleh Pegawai Atasan	172
6.16	Mewujudkan Piagam Pelanggan Dan Kaunter Aduan Pelanggan	174
6.17	Kualiti Perkhidmatan Ditentukan Oleh Pelanggan	174
6.18	Kualiti Perkhidmatan Ditentukan Melalui Perbandingan Di Antara Persepsi Dengan Ekspektasi Pelanggan	175
6.19	Sama Ada Sudah Wujud Sistem Pengukuran Kualiti	176

Perkhidmatan Di MBBJ?	
6.20 Cadangan Mewujudkan Satu Instrumen Pengukuran Dari Perspektif Pelanggan Luar	177
6.21 Koordinasi Pegawai Dengan Unit-Unit Lain	178
6.22 Tahap Koordinasi Dalam Pengurusan Sumber	179
6.23 Mewujudkan Unit FM Bagi Mengatasi Masalah Kurang Koordinasi	180
6.24 Fungsi FM Perlu Diletakkan Di Bawah Unit / Jabatan Sedia Ada Jabatan Penilaian Dan Pengurusan Harta	180
6.25 Fungsi FM Mengkoordinasi Pengurusan Modal Insan, Premis, Teknologi Dan Proses Kerja	181
6.26 Unit FM Sebagai Pusat Sehenti (One Stop Centre)	181
6.27 Pemposisian (Positioning) FM Sebagai Satu Profesion Multi Disiplin Di PBT	182
6.28 Rumusan Kepada Enam Tema Perbincangan	184
6.29 Model Pengukuran Kualiti Perkhidmatan Berdasarkan Kerangka Pengurusan Fasiliti Bersepadu	185
6.30 Tiga Kaedah Pengukuran Kualiti Perkhidmatan	195
6.31 <i>KMO Dan Bartlett's Test</i>	200
6.32 Statistik Kebolehpercayaan Untuk Keseluruhan Item	202
6.33 Statistik Kebolehpercayaan Mengikut Komponen	202
6.34 Nilai Eigen Dan Bilangan Faktor	203
6.35 Bilangan Faktor, Nilai Eigen dan Varians Kumulatif	205
6.36 <i>Rotated Component Matrix Dan Factor Loading</i>	206
6.37 Dimensi Perkhidmatan Berkualiti, Item dan Nilai Loading	208
6.38 Indeks Skala Kualiti dan Interpretasi Kualiti Penilaian Sistem Penyampaian Perkhidmatan MBBJ	210
6.39 Elemen Pengurusan Teknologi Dan ICT Yang Berada Di Bawah Tahap Perkhidmatan Berkualiti	215
6.40 Elemen-Elemen Pengurusan Premis Yang Berada Di Bawah Tahap Perkhidmatan Berkualiti	215
6.41 Elemen Perkhidmatan Dalam Komponen Modal Insan	216

	Yang Dinilai Pada Tahap Kualiti Yang Agak Baik.	
6.42	Elemen Perkhidmatan Dalam Komponen Proses Kerja Yang Dinilai Pada Tahap Kualiti Yang Agak Baik	216
7.1	Persoalan Kajian, Objektif Kajian Dan Pendekatan Kajian	219
7.2	Item dan Dimensi Dalam Instrumen FM-SERVQUAL	227