



**LAPORAN
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN
TAHUN 2018**

PIHAK BERKUASA KEMAJUAN PEKEBUN KECIL PERUSAHAAN GETAH

Disediakan oleh:

**Bahagian Dasar & Perancangan Strategik
Tingkat 9, Ibu Pejabat RISDA
Karung Berkunci 11067
Km. 7, Jalan Ampang
50990 Kuala Lumpur**

**No. Tel: 03-42564022
No. Faks: 03-42522422**

DISEMBER 2018

1.0 LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang Kajian

Pekebun kecil yang terlibat dengan mana-mana Program Tanam Semula yang mendapat bantuan daripada RISDA adalah dikategorikan sebagai pelanggan RISDA. Pelbagai perkhidmatan yang ditawarkan kepada mereka berkenaan Program Tanam Semula iaitu bermula daripada permohonan untuk menanam semula, pemasaran hasil kebun dan bantuan projek keusahawanan.

Skop pelanggan bagi RISDA adalah terdiri daripada pekebun kecil yang menyertai Program Tanam Semula. Program Tanam Semula merupakan aktiviti utama RISDA sejak ianya mula ditubuhkan dan terus menjadi aktiviti teras kepada pembangunan sektor pekebun kecil. Prestasi Program Tanam Semula yang konsisten dan berterusan hanya dapat dicapai melalui pelaksanaan program-program pembangunan tanah yang terdiri daripada program-program teras di dalam Program Tanam Semula.

Di bawah program Tanam Semula, semua kebun getah tua yang tidak lagi ekonomik layak menerima bantuan untuk tujuan tanam semula dengan getah, sawit dan tanaman lain yang diluluskan oleh RISDA.

Kajian Kepuasan Pelanggan telah dilaksanakan setiap tahun bermula pada tahun 2012 dengan menumpukan kepada peserta program di Kuala Kangsar, Perak sebagai responden. Ini adalah kerana Pejabat RISDA Kuala Kangsar adalah antara Pusat Tanggungjawab yang terlibat dalam proses Pensijilan MS ISO 9001:2008. Akan tetapi, pada tahun ini Bahagian Dasar & Perancangan Strategik telah mengambil inisiatif untuk meluaskan kawasan liputan kajian sehingga ke 13 buah negeri di seluruh Malaysia.

Kajian ini lebih menfokuskan kepada mutu perkhidmatan berkaitan dengan bayaran ansuran tanam semula, kualiti pegawai RISDA dan juga kualiti input pertanian yang dibekalkan kepada pekebun kecil.

2.0 OBJEKTIF KAJIAN

2.1 Objektif Umum

Objektif Umum kajian ini adalah untuk mengetahui tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh RISDA melalui Program Tanam Semula bagi 28,940 penerima bantuan bagi tahun 2017 untuk 13 negeri di Malaysia.

2.2 Objektif Khusus

Objektif Khusus kajian ini adalah untuk mengetahui:

- i. Tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan Pegawai RISDA.
- ii. Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan berkaitan tempoh penerimaan dan kualiti input pertanian yang telah dibekalkan.
- iii. Tahap kepuasan secara menyeluruh terhadap perkhidmatan yang telah diberikan.

2.3 Kepentingan Kajian

Kajian ini penting kepada pihak RISDA yang mana bertanggungjawab dalam pembangunan pekebun kecil getah di negara ini. Pada amnya, hasil daripada kajian ini boleh memberi gambaran kepada pihak RISDA terhadap mutu perkhidmatan yang ditawarkan kepada pekebun kecil selama ini.

Data dan dapatan daripada kajian ini boleh digunakan oleh pihak RISDA dalam membantu mendapatkan idea untuk menangani setiap isu atau masalah yang timbul. Ini adalah penting bagi membolehkan pihak RISDA menawarkan perkhidmatan yang terbaik bertaraf dunia kepada setiap pekebun kecil.

Secara keseluruhannya, hasil daripada kajian ini adalah penting bagi pihak RISDA untuk menambahbaik dan meningkatkan tahap perkhidmatan yang ditawarkan kepada pekebun kecil sekaligus memberi nama baik serta mengangkat imej RISDA ke tahap yang lebih tinggi.

3.0 METODOLOGI

3.1 Skop Kajian

Skop kajian akan menumpukan aspek tahap kepuasan pekebun kecil terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh RISDA. Perkhidmatan yang dinilai dibahagikan kepada tiga kategori iaitu:

- i. Kualiti Pegawai RISDA terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan;
- ii. Tempoh penerimaan input pertanian yang diterima oleh pekebun kecil; dan
- iii. Mutu input pertanian yang diterima oleh pekebun kecil.

3.2 Populasi, Sampel & Instrumen Kajian

Kajian ini melibatkan populasi pekebun kecil seramai 28,940 orang yang menerima perkhidmatan RISDA pada tahun 2018 di daerah terpilih daripada 13 buah negeri di Malaysia. Seramai 3,432 orang pekebun kecil dijadikan sampel (responden) bagi kajian ini. Bilangan populasi kajian diperolehi daripada dapatan Banci Pekebun Kecil 2013. Kaedah pengumpulan data yang digunakan adalah melalui temu bual berstruktur menggunakan Borang Soal Selidik. Borang Soal Selidik adalah seperti di **Lampiran 1**.

3.3 Tempoh Kajian

Tempoh pengumpulan data adalah dalam bulan April tahun 2018. Sesi temu bual telah diadakan di peringkat Pusat Tanggungjawab. Sesi temu bual *mopping-up* juga telah diadakan bagi memastikan sampel yang diperolehi adalah 100% iaitu seramai 3,432 orang responden.

4.0 PENEMUAN DAN ANALISIS KAJIAN

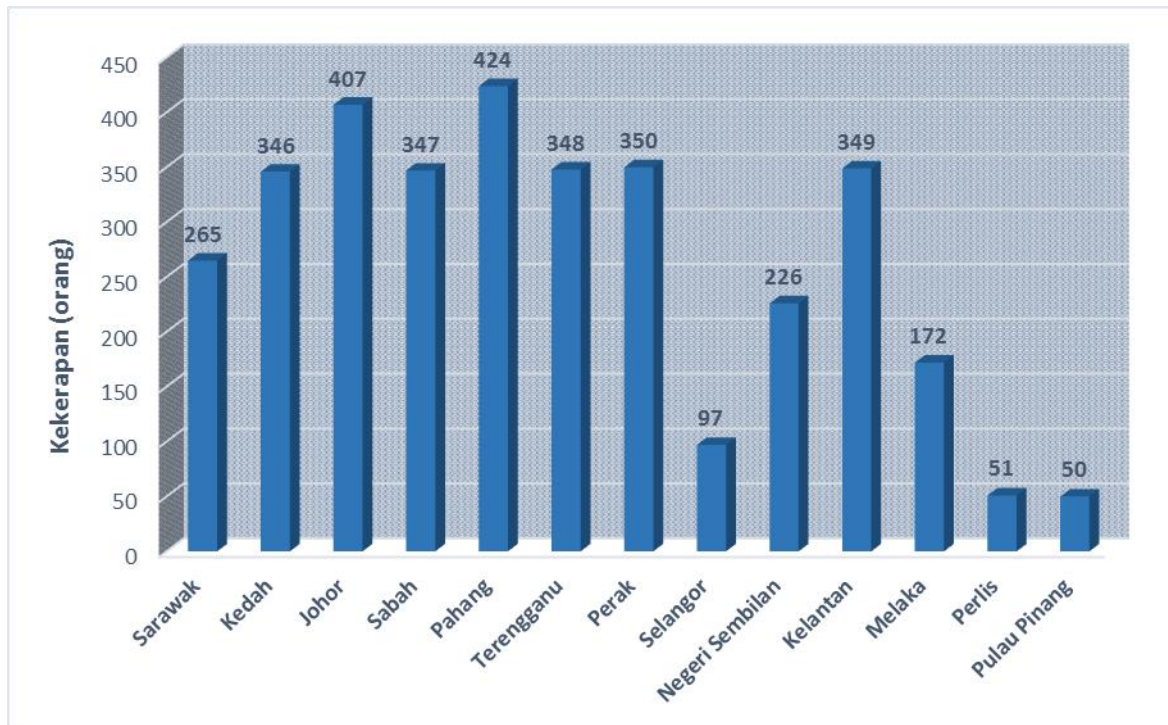
PENEMUAN DAN ANALISIS KAJIAN

4.1 Demografi Responden

- i. Seramai 3,432 orang responden telah memberi maklum balas terhadap kajian kepuasan pelanggan program tanam semula RISDA 2018.
- ii. Kajian ini telah dijalankan terhadap 67 Pusat Tanggungjawab RISDA dari 13 buah negeri.
- iii. **Jadual 1** menunjukkan maklumat demografi responden bagi setiap negeri.

Jadual 1: Maklumat demografi responden

No	Negeri	Bilangan (n=3,432)	Peratus (%)
1	Sarawak	265	7.7
2	Kedah	346	10.1
3	Johor	407	11.9
4	Sabah	347	10.1
5	Pahang	424	12.4
6	Terengganu	348	10.1
7	Perak	350	10.2
8	Selangor	97	2.8
9	Negeri Sembilan	226	6.6
10	Kelantan	349	10.2
11	Melaka	172	5.0
12	Perlis	51	1.5
13	Pulau Pinang	50	1.5



Graf 1 : Maklumat demografi responden

4.2 Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan RISDA

Jadual 2: Maklumbalas tentang kualiti perkhidmatan RISDA

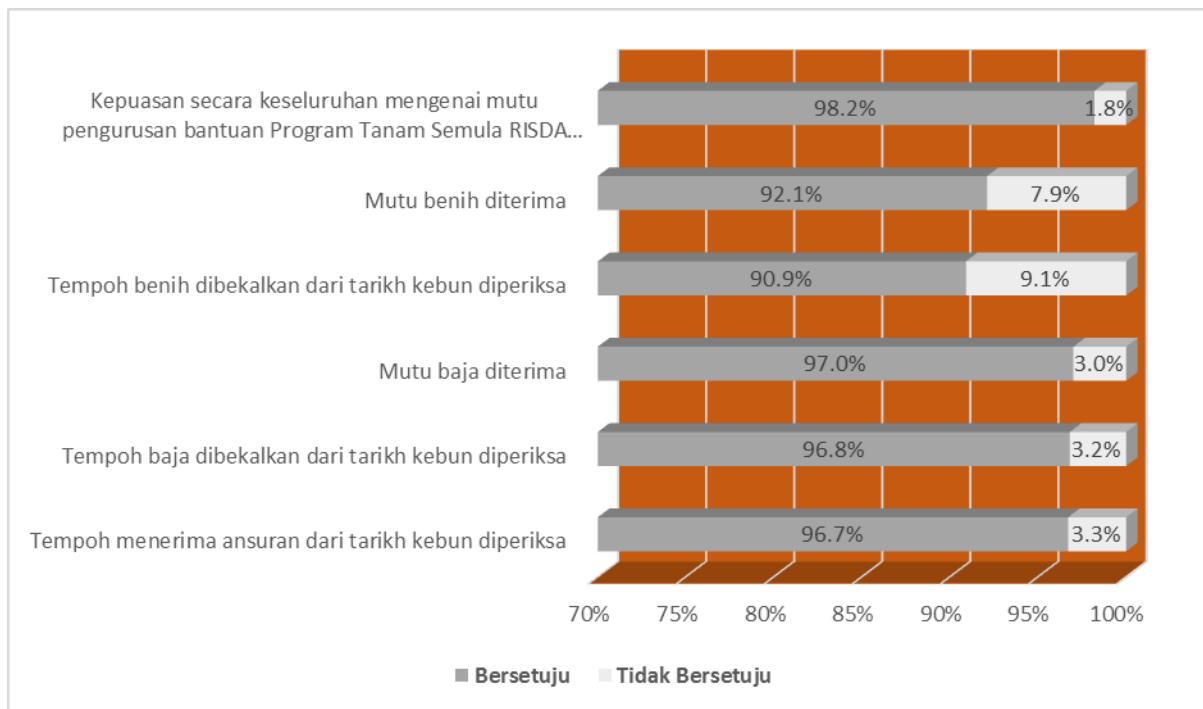
Bil	Perkhidmatan RISDA	Kekerapan	Min (max:7)
1	Tempoh menerima ansuran dari tarikh kebun diperiksa	3,432	5.59
2	Tempoh baja dibekalkan dari tarikh kebun diperiksa	3,432	5.58
3	Mutu baja diterima	3,432	5.73
4	Tempoh benih dibekalkan dari tarikh kebun diperiksa	3,432	5.27
5	Mutu benih diterima	3,432	5.34
6	Kepuasan secara keseluruhan mengenai mutu pengurusan bantuan Program Tanam Semula RISDA yang disampaikan	3,432	5.84
		PURATA MIN	5.56

Analisa berhubung kualiti RISDA terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan:

- i. Purata min menunjukkan nilai 5.56 daripada skala 7. Responden bersetuju bahawa pegawai RISDA memberi layanan yang memuaskan secara keseluruhan.
- ii. **Jadual 2** menunjukkan responden amat berpuashati terhadap mutu pengurusan bantuan Program Tanam Semula RISDA yang disampaikan dengan nilai min 5.84.
- iii. Responden mengklafikasikan tempoh benih dibekalkan dari tarikh kebun diperiksa sebagai nilai min yang terendah (5.27) berbanding kualiti perkhidmatan yang lain. Hal ini dibuktikan apabila ramai responden memberi komen terhadap kelewatan penerimaan benih.
- iv. **Jadual 3** menunjukkan kekerapan dan skor terperinci setiap perkhidmatan yang telah diberikan oleh RISDA.



Graf 2: Taburan min bagi maklumbalas tentang kualiti perkhidmatan RISDA



Graf 3: Kualiti Perkhidmatan RISDA

Jadual 3 : Maklumbalas tentang kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh RISDA

Bil	Perkhidmatan RISDA	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Normal	Memuaskan	Lebih Memuaskan	Sangat Memuaskan	Jumlah
1	Tempoh menerima ansuran dari tarikh kebun diperiksa	9 (0.3%)	30 (0.9%)	75 (2.2%)	334 (9.7%)	929 (27.1%)	1,459 (42.5%)	596 (17.4%)	3,432
2	Tempoh baja dibekalkan dari tarikh kebun diperiksa	8 (0.2%)	34 (1.0%)	69 (2.0%)	357 (10.4%)	944 (27.5%)	1,429 (41.6%)	591 (17.2%)	3,432
3	Mutu baja diterima	4 (0.1%)	16 (0.5%)	84 (2.4%)	266 (7.8%)	824 (24.0%)	1,460 (42.5%)	778 (22.7%)	3,432
4	Tempoh benih dibekalkan dari tarikh kebun diperiksa	50 (1.5%)	69 (2.0%)	195 (5.7%)	476 (13.9%)	964 (28.1%)	1,168 (34.0%)	510 (14.9%)	3,432
5	Mutu benih diterima	30 (0.9%)	58 (1.7%)	182 (5.3%)	451 (13.1%)	958 (27.9%)	1,219 (35.5%)	534 (15.6%)	3,432
6	Kepuasan secara keseluruhan mengenai mutu pengurusan bantuan Program Tanam Semula RISDA yang disampaikan	0 (0%)	23 (0.7%)	38 (1.1%)	265 (7.7%)	715 (20.8%)	1,496 (43.6%)	895 (26.1%)	3,432

Analisa berhubung kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh RISDA:

- i. 86.9% daripada 3,432 responden (2,984 orang) berpuas hati dengan tempoh menerima ansuran dari tarikh kebun diperiksa;
- ii. 86.4% daripada 3,432 responden (2,964 orang) berpuas hati dengan tempoh baja dibekalkan dari tarikh kebun diperiksa;
- iii. 89.2% daripada 3,432 responden (3,062 orang) berpuas hati dengan mutu baja diterima;
- iv. 77.0% daripada 3,432 responden (2,642 orang) berpuas hati dengan tempoh benih dibekalkan dari tarikh kebun diperiksa;
- v. 79.0% daripada 3,432 responden (2,711 orang) berpuas hati dengan mutu benih diterima dan;
- i. 90.5% daripada 3,432 responden (3,106 orang) berpuas hati dengan kepuasan secara keseluruhan mengenai mutu pengurusan bantuan Program Tanam Semula RISDA yang disampaikan.

4.3 Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Pegawai RISDA

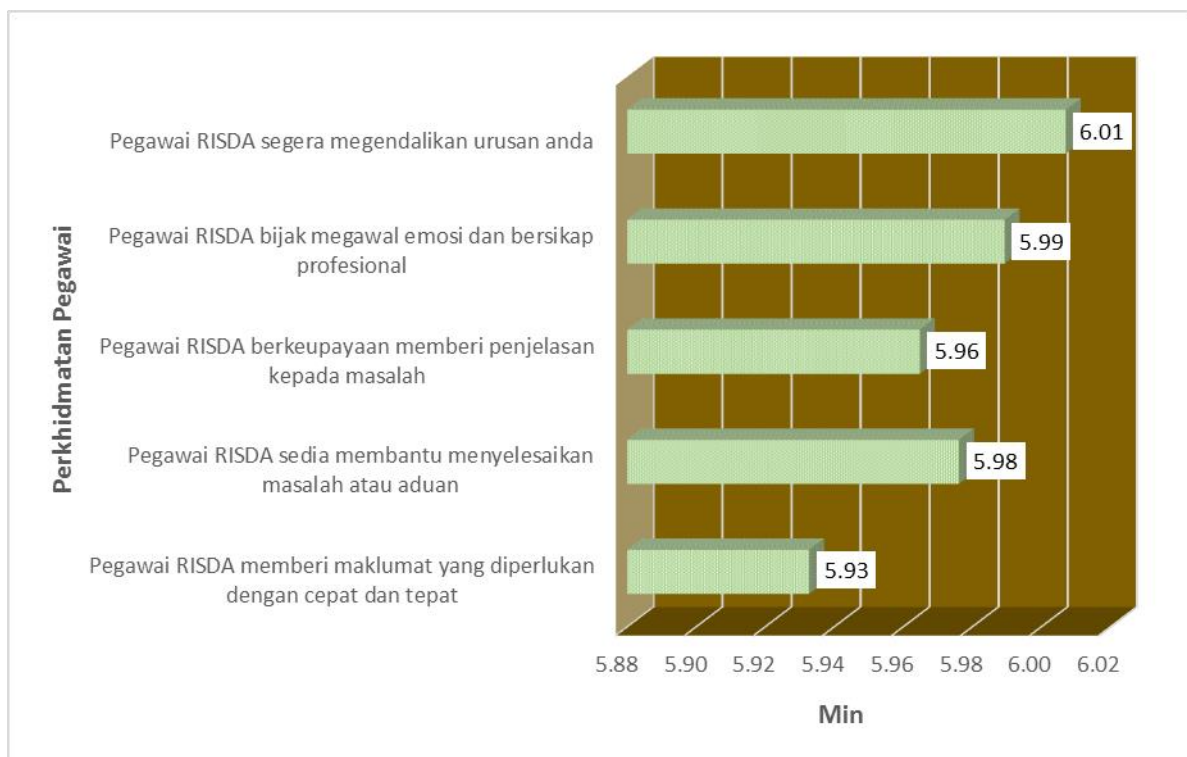
Bil	Perkhidmatan Pegawai RISDA	Kekerapan	Min (max:7)
1	Pegawai RISDA memberi maklumat yang diperlukan dengan cepat dan tepat	3,432	5.93
2	Pegawai RISDA sedia membantu menyelesaikan masalah atau aduan	3,432	5.98
3	Pegawai RISDA berkeupayaan memberi penjelasan kepada masalah	3,432	5.96
4	Pegawai RISDA bijak megawal emosi dan bersikap profesional	3,432	5.99
5	Pegawai RISDA segera megendalikan urusan anda	3,432	6.01
		PURATA MIN	5.97

Jadual 4: Maklumbalas tentang kualiti perkhidmatan pegawai RISDA

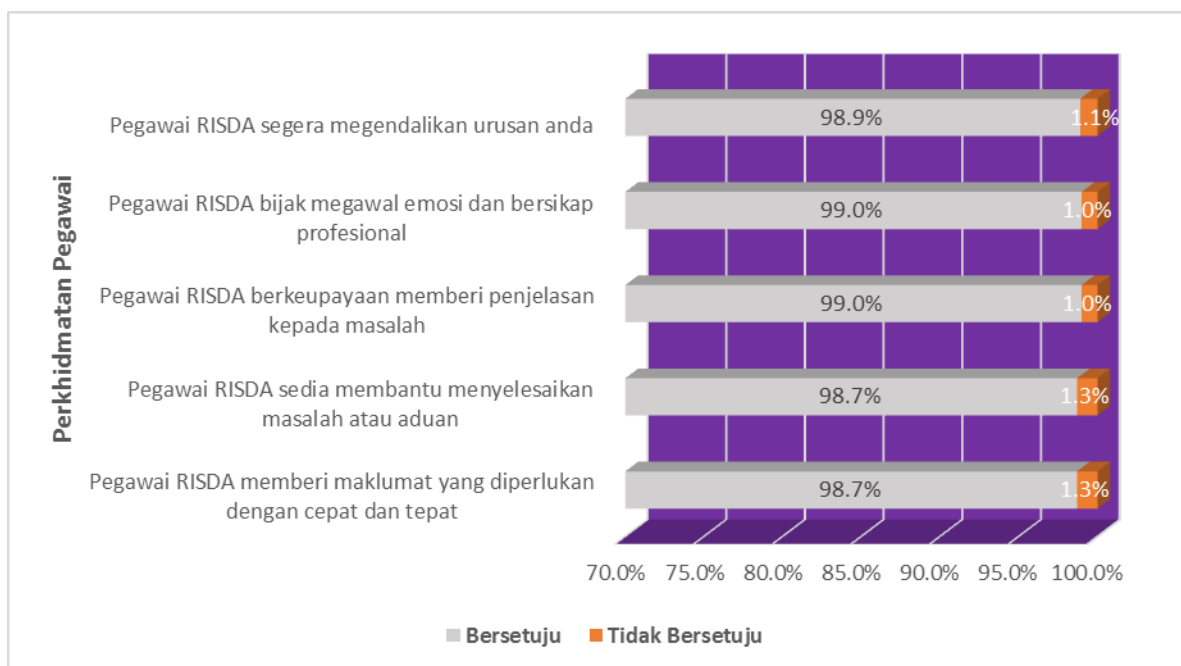
Analisa berhubung kualiti pegawai RISDA terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan:

- i. Purata min menunjukkan nilai 5.97 daripada skala 7. Responden bersetuju bahawa pegawai RISDA memberi layanan yang memuaskan secara keseluruhan.

- ii. **Jadual 4** menunjukkan responden amat berpuashati terhadap pegawai RISDA mengendalikan urusan mereka dengan segera dengan nilai min yang tertinggi 6.01.
- iii. Pegawai RISDA memberi maklumat yang diperlukan dengan cepat dan tepat menunjukkan nilai min yang terendah (5.93) berbanding perkhidmatan pegawai yang lain.
- iv. Responden bersetuju kualiti perkhidmatan pegawai RISDA sangat memuaskan apabila nilai min bagi setiap lima perkhidmatan pegawai RISDA berada di tahap 6 (lebih memuaskan) daripada 7.
- v. **Jadual 5** menunjukkan kekerapan dan skor terperinci setiap perkhidmatan yang telah diberikan oleh pegawai RISDA.



Graf 4: Taburan min bagi perkhidmatan pegawai RISDA



Graf 5: Perkhidmatan Pegawai RISDA

Jadual 5 : Maklumbalas tentang perkhidmatan yang diberikan oleh pegawai RISDA

Bil	Perkhidmatan Pegawai RISDA	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Normal	Memuaskan	Lebih Memuaskan	Sangat Memuaskan	Jumlah
1	Pegawai RISDA memberi maklumat yang diperlukan dengan cepat dan tepat	0 (0%)	15 (0.4%)	29 (0.8%)	177 (5.2%)	685 (20.0%)	1,571 (45.8%)	955 (27.8%)	3,432
2	Pegawai RISDA sedia membantu menyelesaikan masalah atau aduan	0 (0%)	15 (0.4%)	28 (0.8%)	160 (4.7%)	647 (18.9%)	1,553 (45.3%)	1,029 (30.0%)	3,432
3	Pegawai RISDA berkeupayaan memberi penjelasan kepada masalah	0 (0%)	13 (0.4%)	22 (0.6%)	178 (5.2%)	680 (19.8%)	1,506 (43.9%)	1,033 (30.1%)	3,432
4	Pegawai RISDA bijak megawal emosi dan bersikap profesional	1 (0%)	3 (0.1%)	29 (0.8%)	147 (4.3%)	657 (19.1%)	1,577 (45.9%)	1,018 (29.7%)	3,432
5	Pegawai RISDA segera megendalikan urusan anda	0 (0%)	13 (0.4%)	26 (0.8%)	156 (4.5%)	605 (17.6%)	1,561 (45.5%)	1,071 (31.2%)	3,432

Analisa berhubung kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pegawai RISDA:

- i. 93.6% daripada 3,432 responden (3,211 orang) berpuas hati dengan pegawai RISDA memberi maklumat yang diperlukan dengan cepat dan tepat;
- ii. 94.1% daripada 3,432 responden (3,229 orang) berpuas hati dengan pegawai RISDA sedia membantu menyelesaikan masalah atau aduan;
- iii. 93.8% daripada 3,432 responden (3,219 orang) berpuas hati dengan pegawai RISDA berkeupayaan memberi penjelasan kepada masalah;
- iv. 94.8% daripada 3,432 responden (3,252 orang) berpuas hati dengan pegawai RISDA bijak mengawal emosi dan bersikap profesional dan;
- v. 94.3% daripada 3,432 responden (3,237 orang) berpuas hati dengan pegawai RISDA segera mengendalikan urusan mereka.

4.4 Maklumbalas Komen Dan Cadangan Yang Diterima Daripada Responden

Jadual-jadual berikut adalah antara komen dan cadangan yang diterima daripada responden. Komen dan cadangan ini diklafikasikan kepada empat (4) bahagian iaitu berkaitan dengan:

- 1) Baja
- 2) Benih
- 3) Racun
- 4) Bantuan/Ansuran
- 5) Pegawai/ Pihak RISDA/Perkhidmatan

Jadual 6 : Komen/ Cadangan berkenaan dengan baja yang dibekalkan

BIL.	BAJA
1.	Bekalan Baja Perlu Disegerakan
2.	Tingkatkan Kualiti Baja
3.	Membekalkan Baja Yang Berkualiti
4.	Baja Tidak Mencukupi
5.	Baja Subsidi Hendaklah Diberikan Kepada Semua

Jadual 7 : Komen/ Cadangan berkenaan dengan benih yang dibekalkan

BIL.	BENIH
1.	Bekalan Benih Perlu Disegerakan
2.	Membekalkan Benih Yang Bermutu Tinggi
3.	Membekalkan Anak Benih Yang Lebih Matang
4.	Benih Hendaklah Dua Tingkat Daun
5.	Benih Dibekalkan Tidak Mengikut Piagam Pelanggan

Jadual 8 : Komen/ Cadangan berkenaan dengan racun yang dibekalkan

BIL.	RACUN
1.	Perlu Bantuan Pagar Dan Racun
2.	Bekalkan Racun Rumpai Dan Penyakit Perosak
3.	Meminta Tambahan Racun Dalam Bantuan T/S
4.	Mohon Bekalan Racun Dimasukkan Sekali Dalam Pakej Bantuan Tanam Semula

Jadual 9 : Komen/ Cadangan berkenaan dengan bantuan dan ansuran

BIL.	BANTUAN/ANSURAN
1.	Tingkatkan Kadar Bantuan Tanam Semula
2.	Bantuan RM500 Untuk Penoreh
3.	Ansuran Hendaklah Ditambah
4.	Jumlah Duit Bantuan Tanam Semula Ditingkatkan Lagi
5.	Bantuan Tanam Semula Sawit

Jadual 9 : Komen/ Cadangan berkenaan dengan perkhidmatan pegawai RISDA

BIL	PEGAWAI/PERKHIDMATAN
1.	Pegawai Memberi Perkhidmatan Yang Baik
2.	Pegawai Tersebut Mempunyai Sikap Keterbukaan
3.	Pihak RISDA Perlu Memastikan Mutu Anak Benih Dari Pembekal
4.	Ketepatan Masa Dan Hari Waktu Pemeriksaan Kebun Diambil Perhatian
5.	Pihak RISDA Perlu Memperbanyakkan Peruntukan seperti Bantuan Khas Bagi Pekebun Kecil Warga Emas

5.0 KESIMPULAN

- i. Purata min Kualiti Perkhidmatan Pegawai RISDA menunjukkan nilai 5.56 daripada skala 7. Ini dapat disimpulkan Pegawai RISDA memberi layanan yang amat memuaskan secara keseluruhan.
- ii. Purata min Kepuasan Pelanggan Terhadap Pekhidmatan RISDA memperolehi nilai 5.97 daripada skala 7 menunjukkan tahap kepuasan hati yang tinggi oleh responden terhadap perkhidmatan keseluruhan RISDA walaupun mengambilkira isu-isu yang berbangkit berkenaan kelewatan dan mutu input pertanian yang diterima.

