

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

PIAGAM PELANGGAN KDRMS



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA
MALAYSIA
NEGERI SELANGOR

Kami adalah komited untuk memberi perkhidmatan dengan adil, cepat, betul dan mesra ke atas perkhidmatan yang dilaksanakan seperti berikut :

- * Pelepasan Kastam
- * Kemudahan Pengecualian
- * Pelesenan
- * Pembayaran cukai
- * Pencegahan

Kami berjanji mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

Mendapat khidmat nasihat yang betul dan jelas
Menyempurnakan transaksi kena dan tepat pada masanya.
Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN PENGURUSAN SOKONGAN
(CAWANGAN PENTADBIRAN AM)

Kami anggota-anggota Bahagian Pengurusan Sokongan, Cawangan Pentadbiran Am Negeri Selangor adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberikan perkhidmatan dengan janji-janji berikut :

BIL	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1.	Memproses setiap permohonan pelupusan/hapuskira/pemusnahan barang/dokumen	14 hari
2.	Memproses dan mengemukakan permohonan kepada pihak berkaitan berhubung dengan penyelenggaraan/kerosakan bangunan/peralatan	2 hari
3.	Mengedarkan perintah-perintah/pekeliling-pekeliling setelah diterima	1 hari
4.	Mempastikan pindaan kepada Perintah Kastam, Eksais, Cukai Jualan dan Cukai Perkhidmatan dan lain-lain diedarkan kepada Ketua Bahagian, Cawangan dan Unit	Hari yang sama

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

- Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan.
- Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan.
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN PENGURUSAN SOKONGAN
CAWANGAN PERSONEL

Kami anggota-anggota Bahagian Pengurusan Sokongan, Cawangan Personel Negeri Selangor adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberi perkhidmatan yang berikut:

BIL.	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1	Memproses perlantikan baru dan menyemak/merckod maklumat yang dikehendaki	3 hari
2	Meniproses pengesahan dalam jawatan dan kemasukan ke jawatan berpencen	3 hari
3	Meniproses perakuan pemangkuhan dan menanggung kerja.	5 hari
4	Memproses pinjaman komputer.	2 hari
5	Keputusan tatalentib dikeluarkan setelah minit mesyuarat ditandatangani oleh semua ahli lembaga	2 hari

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan

Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan.

Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan.



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN PENGURUSAN SOKONGAN
CAWANGAN KEWANGAN DAN PEROLEHAN

Kami anggota-anggota Bahagian Pengurusan Sokongan, Cawangan Kewangan dan Perolehan Negeri Selangor adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberi perkhidmatan yang berikut:

BIL	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1.	Menyiapkan lembaran gaji dan etaun	Sebelum 15hb Tiap-tiap bulan
2.	Menyediakan baucer bayaran ke atas bil-bil	10 hari bekerja
3.	Menyediakan baucer bayaran ke atas pesanan barang-barang/kerja/perkhidmatan	3 minggu dari tarikh penerimaan balik Borang Pesanan Am 75
4.	Memproses bayaran balik wang cagaran	2 minggu

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan.

Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan.

Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN PENGURUSAN SOKONGAN
(CAWANGAN PERAKAUNAN HASIL)

Kami anggota-anggota Bahagian Pengurusan Sokongan, Cawangan Perakaunan Hasil Negeri Selangor adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memproses permohonan Pulangbalik(Refund) dan Tarikbalik(Drawback) mengikut tempoh seperti di bawah :

BIL.	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1.	Permohonan Tuntutan di bawah Seksyen 99 Akta Kastam 1967	21 hari bekerja
2.	Permohonan Tuntutan di bawah Seksyen 14 Akta Kastam 1967	30 hari bekerja
3.	Permohonan Tuntutan di bawah Seksyen 10 Akta Cukai Jualan 1972	30 hari bekerja
4.	Permohonan Tuntutan di bawah Seksyen 16 Akta Kastam 1967	40 hari bekerja
5	Permohonan Tuntutan di bawah Seksyen 93 Akta Kastam 1967	40 hari bekerja
6.	Permohonan Tuntutan di bawah Seksyen 29 Akta Cukai Jualan 1972	40 hari bekerja
7.	Permohonan Tuntutan di bawah Seksyen 31 Akta Cukai Jualan 1972	40 hari bekerja
8.	Permohonan Tuntutan di bawah Seksyen 32 Akta Cukai Jualan 1972	40 hari bekerja
9.	Permohonan Tuntutan di bawah Seksyen 58 Arahan Perbendaharaan Tuntutan Subsidi Gas Cecair Petroleum(LPG)	21 hari bekerja

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan.

Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan.

Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN PENGURUSAN SOKONGAN
(UNIT PENDAFTARAN DAN KAWALAN AGEN)

Kami anggota-anggota Bahagian Pengurusan Sokongan, Unit Pendaftaran dan Kawalan Agen Negeri Selangor adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberikan perkhidmatan dengan janji-janji berikut :

BIL.	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1.	Meluluskan permohonan Pembaharuan Kelulusan menjadi Agen Penghantaran/Perkapalan	14 hari bekerja
2	Meluluskan permohonan membuka Cawangan/Pembaharuan Kelulusan berdasarkan Kelulusan Negeri lain	7 hari bekerja
3	Meluluskan Perlantikan Prinsipal/Tambahan Prinsipal	2 hari bekerja
4	Meluluskan Permohonan Pas Kastam	6 hari bekerja

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan
Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan.
Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan.



PLAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN PENGURUSAN SOKONGAN
(PUSAT PELESENAN BERSETEMPAT)

Kami anggota-anggota Bahagian Pengurusan Sokongan, Pusat Pelesenan Bersetempat Negeri Selangor adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memproses dan meluluskan permohonan-permohonan

BIL.	SENARAI PLAGAM	TEMPOH MASA
1.	Lesen Mengilang di bawah Akta Cukai Jualan 1972 dan Lesen Cukai Perkhidmatan di bawah Akta Cukai Perkhidmatan 1975	2 hari bekerja
2.	Lesen Mengilang Eksais dan Lesen Gudang Awam/Persendirian di bawah Akta Eksais 1976	14 hari bekerja
3.	Lesen Gudang Pengilangan Berlesen (GPB) di bawah Sek.65/65A Akta Kastam 1967	21 hari bekerja
4.	Lesen Gudang Berlesen di bawah Sek. 65 Akta Kastam 1967	28 hari bekerja
5.	Lesen Kedai Bebas Cukai di bawah Sek. 65D Akta Kastam 1967	21 hari bekerja
6.	Lesen Gudang Berlesen PEKEMA(Persatuan Pengimpor Kereta Melayu Malaysia) di bawah Sek. 65 Akta Kastam 1967	28 hari bekerja
7.	Lesen Jeti Sementara di bawah Sek. 30 dan 33 Akta Kastam 1967	14 hari bekerja
8.	Lesen Membawa Barang-Barang Berdutti/Larangan dengan perahu tempatan di bawah Sek. 49(1) Akta Kastam 1967	14 hari bekerja
9.	Lesen untuk Berlabuh di tempat Pendaratan yang sah di Bawah Sek. 49(3) Akta Kastam 1967	14 hari bekerja
10.	Lesem Mengimport Rokok/Tembakau di bawah Peraturan 18. Peraturan-Peraturan Kastam 1977	14 hari bekerja
11.	Lesen Mengimport Minuman Keras di bawah Peraturan 18. Peraturan-Peraturan Kastam 1977	14 hari bekerja
12.	Sijil Pengecualian dari Pelesenan (SPL) di bawah Sek 13 Akta Cukai Jualan 1972	1 hari bekerja

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

- Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan
- Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN PENGURUSAN SOKONGAN
CAWANGAN KOMPUTER

Kami anggota-anggota Bahagian Pengurusan Sokongan, Cawangan Komputer Negeri Selangor adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberi perkhidmatan yang berikut:

BIL.	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1.	Mempastikan sistem maklumat berkomputer dapat sentiasa berfungsi dan digunakan sepenuhnya bagi memenuhi kehendak Stakeholder dan juga para pelanggan dalaman dan luaran.	24 jam
2.	Membantu dan menyelesaikan sebarang masalah yang timbul dan dihadapi oleh agen penghantaran/agen perkaplana mengenai perikiran kastam secara elektronik oleh Unit Meja Bantuan.	24 jam
3.	Bekerjasama dengan pihak EDIM dan pihak yang lain menangan sebarang permasalahan mengenai SMK-Dagang*Net bagi mempertingkatkan kecekapan, keupayaan, kecepatan dan ketepatan prosesan mesaj.	24 jam
4.	Membantu dalam memberi ilmu/maklumat terperinci berkaitan dengan SMK kepada pegawai-pegawai dalaman dan juga pelanggan luaran melalui latihan, latihan, tunjukajar, hand holding	Dari semasa ke semasa

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

- Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan.
- Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan.



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN CUKAI DALAMAN

Kami anggota Bahagian Cukai Dalaman adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberikan perkhidmatan dengan janji-janji berikut :

BIL	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1.	Menerima, memproses, melulus dan mersitkan borang CJ3, CP3 dan Eksais 7 bagi maksud pembayaran cukai.	25 minit
2.	Menerima, memproses, meluluskan borang Eksais 7 dan Eksais 8 bagi maksud perlepasan, CJ3 dan CP3 tanpa bayaran.	15 minit
3.	Menerima, memproses, meluluskan pindaan, pembaharuan dan pembatalan lesen.	14 hari
4.	Menerima, memproses dan meluluskan permohonan menbaharui Sijil Pengecualian daripada Lesen (SPL) Cukai Jualan.	2 hari
5.	Menerima, memproses dan meluluskan permohonan pengecualian Cukai Jualan melalui kemudahan CJ 5, CJ 5A dan CJ. 5B	3 hari
6.	Menerima, memproses dan meluluskan permohonan CJ(P)2	2 hari

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

- Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan.
- Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan.
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN CUKAI DALAMAN
(CAWANGAN PENGUATKUASAAN PELESENAN)

Kami anggota Penguatkuasaan Cukai Dalam Negeri Selangor adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberikan perkhidmatan dengan janji-janji berikut :

BIL.	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1.	Menerima, memproses dan meluluskan pindaan, pembaharuan dan pembatalan lesen.	14 hari
2	Menerima, memproses dan meluluskan permohonan membaharui Sijil Pengecualian daripada Lesen (SPL) Cukai Jualan.	3 hari

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

- Mendapatkkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan.
- Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan.
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan.



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN CUKAI DALAMAN
(CAWANGAN KAWALAN PUNGUTAN)

Kami anggota-anggota Cawangan Kawalan Pungutan Cukai Dalaman Negeri Selangor adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberikan perkhidmatan dengan janji-janji berikut :

BIL.	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1.	Menerima, memproses, melulus dan meresitkan Borang CJ3, CP3 dan Eksais 7 bagi maksud pembayaran cukai.	25 minit.
2	Menerima, memproses dan meluluskan borang Eksais 7 dan Eksais 8 bagi maksud perlepasan, CJ3 dan CP3 tanpa bayaran	15 minit

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

- Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengar.
- Mendapat ketulusan dalam tempoh yang ditetapkan.
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan.



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN CUKAI DALAMAN
(CAWANGAN KAWALAN KEMUDAHAN)

Kami anggota-anggota Cawangan Kawalan Kemudahan Cukai Dalaman Negeri Selangor adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen itu, kami akan memberikan perkhidmatan dengan janji-janji berikut

BIL.	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1.	Menerima, memproses, melulus dan meluluskan permohonan pengecualian Cukai Jualan melalui kemudahan CJ 5, CJ 5A dan CJ 5B	3 hari
2.	Menerima, memproses dan meluluskan permohonan CJ (P)2	2 hari

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

- Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan
- Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan



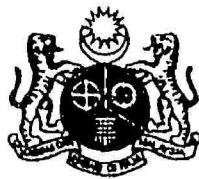
PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN PERKHIDMATAN TEKNIK

Kami anggota Bahagian Perkhidmatan Teknik, Cawangan Penjenisan dan Penilaian Pelabuhan Klang adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberikan perkhidmatan dengan janji-janji berikut

BIL.	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1	Memberikan kod penjenisan secara lisan atau bertulis ke atas barang yang dikemukakan secara bersemuka.	30 minit
2	Memberikan kod penjenisan sementara atau mengemukakan laporan penjenisan ke Cawangan Pengurusan Penjenisan Ibu Pejabat bagi barang yang dipohon orang awam.	3 minggu
3	Mengeluarkan surat kelulusan bagi permohonan pengimportan loji secara berperingkat	3 minggu
4	Mengkaji dan membuat perakuan harga jualan kepada Pengarah Kastam Negeri ke atas permohonan taksiran di bawah Seksyen 7(1)(b) Akta Cukai Jualan 1972	1 minggu
5	Mengkaji dan membuat perakuan harga pasaran terbuka eksais (kecuali kenderaan) ke Cawangan Pengurusan Penilaian Ibu Pejabat ke atas permohonan taksiran di bawah Seksyen 2(1) Akta Eksais 1976.	3 minggu
6	Mengkaji dan membuat perakuan harga jualan ke Cawangan Pengurusan Penilaian Ibu Pejabat ke atas permohonan taksiran di bawah Seksyen 7(1) Akta Cukai Jualan 1972 oleh Bahagian Pemeriksaan Akaun, Bahagian Cukai Dalaman dan Pusat Pelesenan Berselamat.	3 minggu

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

- Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan.
- Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN PENCEGAHAN

Kami anggota Bahagian Pencegahan adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberikan perkhidmatan dengan janji-janji berikut :

BIL	SENARAI PIACAM	TEMPOH MASA
1.	Menyelesaikan siasatan setiap kes yang diperolehi mengikut meritnya dengan segera.	3 bulan
2.	Menyiasat aduan dan maklumat yang berasas dan lengkap yang diterima berhubung dengan suatu pelanggaran/penyelewengan ke atas apa juga peruntukan undang-undang yang ditadbir Jabatan.	3 hari
3.	Membayar sagu hati kepada ambona/pemberi maklumat dengan mengikuti ketetapan Jabatan selepas menerima cek rasmi dari Ibu Pejabat.	7 hari
4.	Memaklumkan keputusan tender / sebutharga barang rampasan selepas ianya dibuka rasmi : a. Kepada yang tidak berjaya b. Kepada yang berjaya serta yang di dalam senarai simpanan sebaik sahaja menerima surat Ibu Pejabat.	7 hari 3 hari
5.	Mengemukakan laporan ulasan / syor sesuaui permohonan bagi mendapatkan balik barang / cagaran yang dilucutahak di bawah peruntukan 127 dan 128 Akta Kastam 1967 kepada Ibu Pejabat.	14 hari
6.	Memaklumkan keputusan dari Ibu Pejabat mengenai permohonan mendapatkan balik barang / cagaran yang dilucutahak di bawah seksyen 127 dan 128 Akta Kastam 1967 kepada pemohon	3 hari

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

- Mendapatkan perkhidmatan yang adil, mesra dan tanpa penyelenggan
- Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN EKSPORT/PENGGUDANGAN
CAWANGAN EKSPORT

Kami anggota Cawangan Eksport adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberikan perkhidmatan dengan janji-janji berikut :

BIL.	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1.	Melepaskan barang-barang eksport tanpa pemeriksaan menggunakan Borang Kastam No.2 setelah permohonan lengkap diterima	45 minit
2.	Melepaskan barang-barang eksport yang telah diperiksa menggunakan Borang Kastam No. 2 setelah permohonan lengkap diterima.	1 jam 45 minit
3	Melepaskan barang-barang eksport yang terikluk kepada tarikbalik duti dibawah Sek. 93 Akta Kastam 1967 menggunakan Borang Kastam No. 2 setelah permohonan lengkap diterima.	3 jam 30 minit
4.	Melepaskan barang-barang eksport yang terikluk kepada tarikbalik duti dibawah Sek. 99 Akta Kastam 1967 menggunakan Borang Kastam No. 2 setelah diperiksa di Zon Bebas dan permohonan lengkap diterima	1 jam
5	Kelulusan/membcnarkan pemindahan barang-barang eksport menggunakan Borang Kastam No. 8 setelah permohonan lengkap diterima.	45 minit
6.	Melepaskan barang-barang dengan menggunakan Borang Kastam No. 3 setelah permohonan lengkap diterima.	45 minit

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

- Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan
- Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan.
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN EKSPORT/PENGGUDANGAN
CAWANGAN GUDANG BERLESEN

Kami anggota Cawangan Gudang Berlesen adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kau. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberikan perkhidmatan dengan janji-janji berikut :

BIL.	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1	Penundahan barang-barang Import dengan menggunakan Borang Kastam No 8 (Import) setelah permohonan lengkap diterima	45 minit
2	Pemindahan barang-barang eksport dengan menggunakan Borang Kastam No 8(Eksport) setelah permohonan lengkap diterima.	45 minit
3	Pelepasan barang-barang yang tidak berdutu/cukai menggunakan Borang Kastam No 1 dan Borang Kastam No. 9	30 minit
4	Pelepasan barang-barang yang berdutu/cukai menggunakan Borang No 1 dan Borang Kastam No. 9.	45 minit
5	Penundahan barang siap/komponen bagi Syarikat Gudang Pengilangan Berlesen(GPB) menggunakan Borang Lampiran GPB 2 setelah permohonan lengkap diterima.	40 minit

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

- Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan
- Mendapat kelulusan dalam tempoh yang diletakkan.
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan.



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN PERINDUSTRIAN

Kami anggota-anggota Bahagian Perindustrian, Negeri Selangor adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberi perkhidmatan yang berikut:

BIL	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1.	Memproses dan meluluskan permohonan subkontrak dengan syarat disertakan dokumen-dokumen yang lengkap	5 hari
2.	Memproses dan meluluskan permohonan kemudahan tarikbalik duti di bawah Seksyen 99 Akta Kastam 1967 dan Seksyen 29 Akta Cukai Jualan 1972 dengan syarat disertakan dokumen-dokumen yang lengkap	14 hari
3.	Memproses dan meluluskan permohonan bahan mentah dan mesin-mesin/peralatan tambahan untuk pengilang Gudang Pengilangan Berlesen dengan syarat disertakan dokumen-dokumen yang lengkap	3 hari
4.	Memproses dan meluluskan permohonan pembaharuan lesen Gudang Pengilangan Berlesen dengan syarat disertakan dokumen-dokumen yang lengkap	14 hari
5.	Memproses dan meluluskan permohonan penjualan dan pemusnahan sisa dan hampas oleh pengilang dengan syarat disertakan dokumen-dokumen yang lengkap	3 hari
6.	Memproses dan meluluskan permohonan Penjualan barang siap Kilang Gudang Pengilangan Berlesen dengan syarat disertakan dokumen-dokumen yang lengkap	3 hari
7.	Memproses dan meluluskan permohonan remisi dan pemusnahan Penjualan barang siap Kilang Gudang Pengilangan Berlesen dengan syarat disertakan dokumen-dokumen yang lengkap	5 hari
8.	Memproses dan meluluskan permohonan pengecualian duti di bawah Butiran 165 Perintah Duti Kastam(Pengecualian) 1988 dengan syarat disertakan dokumen-dokumen yang lengkap	5 hari
9.	Memproses dan meluluskan permintaan/permit bagi memindahkan barang-barang berdutti (Borang Kastam 9) dengan syarat disertakan dokumen-dokumen yang lengkap	Tidak lewat daripada hari bekerja berikutnya.

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

- Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan.
- Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan.
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN PEMERIKSAAN AKAUN

Kami anggota Bahagian Pemeriksaan Akaun adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Selaras dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberikan perkhidmatan dengan janji-janji berikut :

BIL.	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1.	Melaksanakan pemeriksaan akaun berprogram/khas/pembatalan atau lain-lain sebab secara terperinci(100%) ke atas Syarikat/Perniagaan(Pelesen) yang mempunyai tuntutan dan memulangkan balik dokumen yang diambil :-	3 bulan
2.	Melaksanakan pemeriksaan berprogram/khas/pembatalan atau lain sebab secara rambang ke atas syarikat Syarikat/Perniagaan (Pelesen) yang tiada melibatkan tuntutan dan memulangkan balik dokumen yang diserah:- Kedua-dua tugas di atas perlu memenuhi syarat seperti berikut :- i) Dokumen-dokumen berkaitan lengkap dan benar, ii) Orang kena cukai memberi kerjasama sepenuhnya semasa pemeriksaan akaun dijalankan iii) Pemeriksaan akaun berkenaan tidak memerlukan siasatan lanjut. iv) Tiada tunggakan cukai dan penalti terlibat.	1 bulan

Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

- Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyelewengan.
- Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan.
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan.

LAMPIRAN 2

**PIAGAM PELANGGAN
CAWANGAN IMPORT
KDRMS**



PIAGAM PELANGGAN
JABATAN KASTAM DAN EKSAIS DIRAJA MALAYSIA
NEGERI SELANGOR
BAHAGIAN IMPORT / ZON BEBAS
PELABUHAN BARAT

Kami anggota Bahagian Import Zon Bebas, Pelabuhan Barat adalah komited terhadap memberi perkhidmatan yang cekap, cepat dan adil kepada Pelanggan kami. Sularas dengan janji dan komitmen ini, kami akan memberikan perkhidmatan dengan janji-janji berikut :

BIL	SENARAI PIAGAM	TEMPOH MASA
1.	Melepaskan pengimportan barang-barang di bawah jaminan bank Sementara menunggu kelulusan pengecualian Perbendaharaan di bawah Seksyen 14(2), Akta Kastam 1967 melalui borang ikrar Kastam 1 yang lengkap.	3 jam
2.	Melepaskan pemindahan pengimportan kontena (FCL) ke Gudang Berlesen Awam sekitar Pelabuhan Klang menggunakan Borang Kastam 8 yang lengkap dan sil asal "Shipper" masih tetap.	1 jam
3.	Melepaskan pengangkutan masuk barang-barang dalam Persikutuan dengan borang Kastam 3 yang lengkap	1 jam
4.	Melepaskan pemindahan barang-barang ke ICD/ICT/NIP dengan borang Kastam 8 yang lengkap.	1 jam
5.	Melepaskan pengimportan barang-barang bercukai yang perlu diperiksa melalui borang Kastam 1 yang lengkap	4 jam
6.	Melepaskan pengimportan barang-barang bercukai tanpa pemeriksaan melalui borang Kastam 1 yang lengkap.	2 jam
7.	Melepaskan pengimportan barang-barang tidak bercukai dan tidak diperiksa melalui borang Kastam 1 yang lengkap.	30 min
8	Melepaskan pengimportan barang-barang tidak bercukai dan perlu diperiksa melalui borang Kastam 1 yang lengkap.	2 jam 30 minit

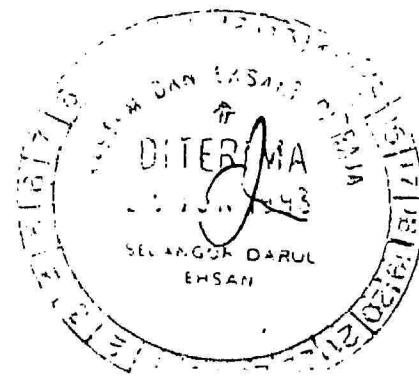
Kami mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut

- Mendapatkan perkhidmatan yang mesra, adil dan tanpa penyeleweng
- Mendapat kelulusan dalam tempoh yang ditetapkan
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan.

LAMPIRAN 3

**PEKELILING KEMAJUAN
PERKHIDMATAN AWAM BIL. 3 / 93**

(4) A



**PEKELILING KEMAJUAN PENTADBIRAN AWAM
BILANGAN 3 TAHUN 1993**

**PANDUAN MENGENAI
PIAGAM PELANGGAN**

P-----STAKAAN UNIVERSITI MALAYA

**JABATAN PERDANA MENTERI
MALAYSIA**
2 Jun 1993

Dikelilingkan kepada:

Ketua-Ketua Setiausaha Kementerian
Ketua-Ketua Jabatan Persekutuan
Ketua-Ketua Badan Berkanun Persekutuan
Y.B. Setiausaha-setiausaha Kerajaan Negeri
Pihak-pihak Berkuasa Kerajaan Tempatan.

TUJUAN

1. Pekeliling ini adalah bertujuan untuk menyampaikan panduan bagi membantu jabatan/agensi Kerajaan menyediakan Piagam Pelanggan ataupun *Client's Charter* bagi membolehkannya memberi perkhidmatan yang cepat, cekap dan menepati kemahuan pelanggan atau klien masing-masing. Panduan Mengenai Piagam Pelanggan adalah seperti di lampiran kepada Pekeliling ini.

LATAR BELAKANG

2. Pelbagai usaha untuk memajukan pentadbiran telah dibuat oleh Kerajaan sehingga kini. Kesemua usaha yang dibuat adalah untuk meningkatkan tahap perkhidmatan, menambahkan produktiviti dan kualiti anggota-anggota Perkhidmatan Awam. Dalam masa yang sama, Jabatan-jabatan Kerajaan secara berterusan mengadakan pembaharuan-pembaharuan dan kemajuan dalam sistem pentadbiran khusus untuk memberi perkhidmatan berkualiti yang menepati kemahuan pelanggan. Sehubungan dengan ini, sesetengah jabatan didapati telahpun menetapkan norma masa dan standard kualiti bagi keluaran atau perkhidmatan yang mereka sediakan.

3. Sungguhpun begitu, standard kualiti dan norma yang ditetapkan hanya digunakan sebagai panduan kerja di peringkat dalaman organisasi. Standard kualiti dan norma masa itu tidak dijadikan sebagai satu janji bertulis dan dipamerkan untuk makluman orang ramai. Oleh yang demikian langkah berikutnya memerlukan komitmen jabatan/agensi menggunakan norma masa dan standard kualiti mereka di dalam Piagam Pelanggan.

4. Kesemua usaha yang dijalankan oleh Kerajaan bagi mempertingkatkan kualiti dan produktiviti selama ini diperkuatkan dengan pengenalan Pekeliling-pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam khususnya pekeliling mengenai kualiti dan produktiviti. Pengenalan Piagam Pelanggan pula merupakan kemuncak kepada usaha-usaha yang dijalankan. Dengan demikian, jabatan/agensi Kerajaan yang telah melaksanakan pengurusan kualiti dan produktiviti mempunyai asas yang kukuh untuk mengeluarkan Piagam yang berkesan.

RASIONAL DAN MANFAAT PIAGAM PELANGGAN

5. Dengan wujudnya Piagam Pelanggan di jabatan/agensi adalah dijangka ia akan dapat membawa beberapa kebaikan di dalam Perkhidmatan Awam. Malahan, dengan adanya janji-janji yang dibuat oleh jabatan/agensi melalui Piagam-piagam ini, Perkhidmatan Awam akan dapat lahirkan anggota-anggota yang lebih berdisiplin, sentiasa bersedia dan bertanggungjawab. Orang ramai pula akan mendapat pulangan dari segi nilai wang yang dikeluarkan sama ada dalam bentuk bayaran perkhidmatan maupun sebagai pembayar cukai.

6. Beberapa manfaat lain akan turut diperolehi dengan wujudnya Piagam Pelanggan. Manfaat-manfaatnya adalah untuk kepentingan orang ramai dan sebahagiannya pula adalah khusus untuk jabatan/agensi yang berkaitan.

(a) **Manfaat kepada orang ramai**

- (i) Membolehkan orang ramai mengetahui secara spesifik mutu perkhidmatan yang boleh diharapkan daripada jabatan/agensi;
- (ii) Memudahkan orang ramai menilai tahap penyampaian perkhidmatan;
- (iii) Mengurangkan keraguan terhadap penyampaian perkhidmatan;
- (iv) Memudahkan perbandingan di antara jabatan/agensi yang memberi perkhidmatan yang serupa; dan
- (v) Membolehkan orang ramai mengetahui standard kualiti perkhidmatan sesebuah jabatan/agensi.

(b) **Manfaat Kepada Jabatan/Agensi Kerajaan**

- (i) Mengadakan petunjuk prestasi yang spesifik bagi memudahkan jabatan/agensi membuat penilaian;
- (ii) Mempertingkatkan disiplin, tanggungjawab dan akauntabiliti dalam Perkhidmatan Awam. Ini akan menyumbang kepada Perkhidmatan Awam yang lebih 'transparent'.

PIAGAM PELANGGAN

7. Penyediaan Piagam Pelanggan melalui panduan Pekeliling ini akan dapat membantu agensi-agensi Kerajaan menggunakan standard-standard kualiti keluaran atau perkhidmatan mereka setelah mengambilkira proses yang perlu diikuti, keupayaan sumber-sumber dan teknologi yang ada. Piagam Pelanggan adalah satu pernyataan komitmen secara bertulis oleh agensi-agensi Kerajaan terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan dan klientelnya.

8. Piagam ini hendaklah dipamer di tempat-tempat strategik dalam kawasan pejabat. Ia juga hendaklah disebarluaskan untuk pengetahuan orang ramai supaya mereka dapat mengetahui hak-hak mereka ke atas perkhidmatan-perkhidmatan yang diberikan. Dengan yang demikian, anggota Perkhidmatan Awam akan menjadi lebih peka, lebih bersedia dan bertanggungjawab untuk memberi perkhidmatan yang bermutu. Dengan ini, pelaksanaan Piagam Pelanggan bukan sahaja akan memberi tumpuan kepada usaha-usaha peningkatan kualiti dan produktiviti, tetapi juga sebagai satu langkah untuk mengubah sikap anggota Perkhidmatan Awam supaya lebih berdisiplin, bertanggungjawab dan peka kepada kemahuan pelanggan.

PANDUAN MENGENAI PIAGAM PELANGGAN

9. Panduan Mengenai Piagam Pelanggan ini menerangkan beberapa aspek utama berkaitan dengan Piagam Pelanggan. Aspek-aspek tersebut ialah:

- (a) Konsep Piagam Pelanggan; dan
- (b) Pelaksanaan Piagam Pelanggan.

TARIKH KEGUNAAN

10. Pekeliling ini hendaklah digunakan mulai daripada tarikh ianya dikeluarkan.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"



TAN SRI DATO' SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID,
Ketua Setiausaha Negara.

(Lampiran kepada
Pekeliling Kemajuan
Pentadbiran Awam
Bil. 3 Tahun 1993)

PANDUAN MENGENAI PIAGAM PELANGGAN

I. TUJUAN

1. Tujuan Panduan ini adalah untuk membantu Jabatan/agensi Kerajaan mewujudkan Piagam Pelanggan atau *Client's Charter* sebagai jaminan bertulis menyediakan keluaran atau perkhidmatan yang berkualiti, cepat, cekap dan memenuhi kehendak pelanggan.

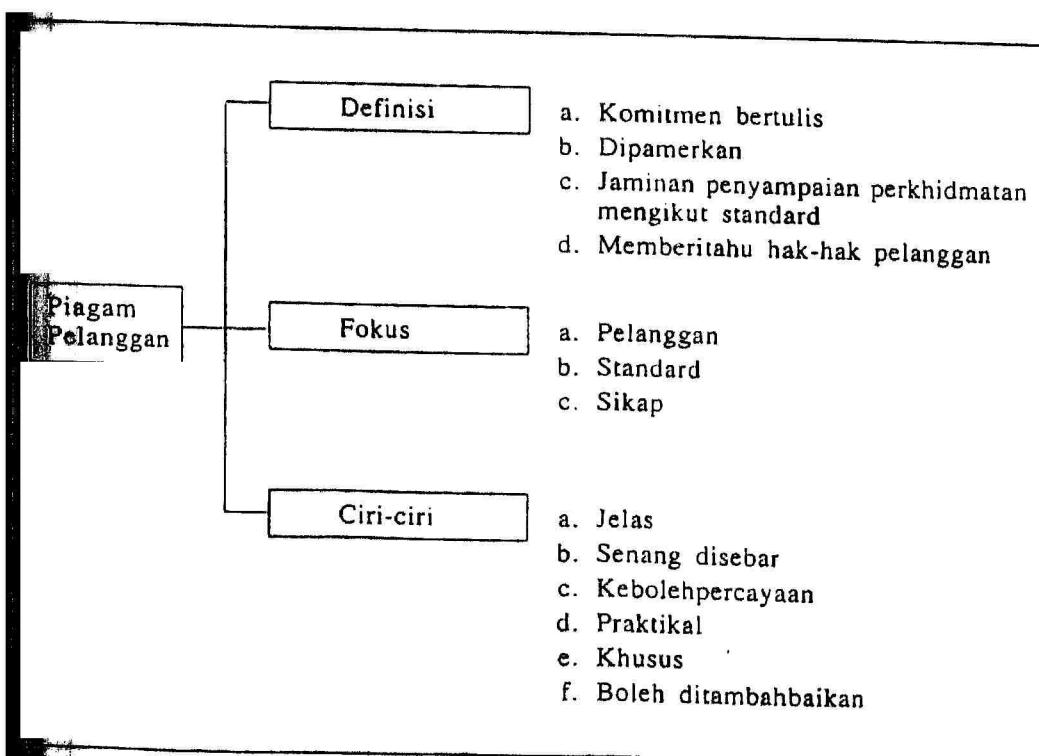
II. KONSEP PIAGAM PELANGGAN

(a) Definisi

2. Piagam Pelanggan ialah satu *komitmen bertulis* jabatan/agensi Kerajaan terhadap penyampaian keluaran atau perkhidmatannya kepada pelanggan (termasuk 'stakeholders'). Ia merupakan satu *jaminan* jabatan/agensi kerajaan untuk menyampaikan keluaran atau perkhidmatan mengikut standard kualiti yang ditetapkan. Lazimnya standard kualiti keluaran atau perkhidmatan adalah standard yang dapat memenuhi kemahuan dan citarasa pelanggan.

3. Konsep Piagam Pelanggan secara keseluruhan boleh dilihat dalam tiga aspek seperti yang digambarkan dalam *Rajah 1*. Aspek-aspek ini meliputi definisi, fokus dan ciri-ciri yang perlu ada bagi Piagam Pelanggan.

RAJAH 1
TIGA ASPEK UTAMA DI DALAM KONSEP
PIAGAM PELANGGAN



(b) Fokus

4. Piagam Pelanggan memberi perhatian kepada pelanggan oleh kerana mereka merupakan penerima keluaran atau perkhidmatan dari jabatan/agensi. Mereka perlu diberi perkhidmatan yang berkualiti sesuai dengan hak mereka sebagai rakyat dan pembayar cukai. Jabatan/agensi pula bertanggungjawab menyediakan perkhidmatan yang memenuhi kehendak-kehendak mereka seperti perkhidmatan yang cekap, tepat, selamat, menepati masa, boleh dipercayai, mudah diperolehi, mesra dan prihatin.

5. Piagam Pelanggan akan menerangkan kepada pelanggan jenis-jenis perkhidmatan yang akan diberikan oleh jabatan-jabatan berkaitan. Ia juga menerangkan hak-hak yang patut diperolehi oleh pelanggan dalam bentuk jaminan bertulis. Menyedari hakikat ini, Perkhidmatan Awam perlulah responsif dan peka kepada keperluan dan kemahuan-kemahuan ini.

6. Standard kualiti keluaran atau perkhidmatan adalah diasaskan kepada kemahuan dan kehendak pelanggan. Penentuan standard berkenaan hendaklah pula diselaraskan dengan keupayaan jabatan/agensi. Dengan demikian, Piagam Pelanggan bukanlah satu pernyataan yang statik. Sebaliknya, ia boleh diperbaiki dari masa ke semasa.

7. Pelaksanaan Piagam Pelanggan bukan sahaja memberi tumpuan kepada peningkatan kualiti dan produktiviti, (tetapi juga kepada perubahan sikap anggota Perkhidmatan Awam.) Ia akan melahirkan anggota-anggota yang lebih berdisiplin, beretika, bertanggungjawab dan prihatin. Hasil daripada tumpuan ke atas ketiga-tiga aspek ini akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan orang ramai terhadap perkhidmatan dan keluaran oleh jabatan/agensi Kerajaan.

(c) Ciri-ciri Piagam Pelanggan

8. Piagam Pelanggan yang dikeluarkan oleh sesebuah jabatan/agensi antara lain hendaklah mempunyai ciri-ciri berikut:

- (i) Jelas;
- (ii) Senang disebar;
- (iii) Kebolehpercayaan;
- (iv) Praktikal;
- (v) Khusus; dan
- (vi) Boleh ditambahbaik.

(i) Jelas

9. Piagam Pelanggan hendaklah jelas, ringkas dan mudah difahami. Maklumat-maklumat di dalamnya hendaklah menyatakan hanya perkara-perkara utama dengan tepat.

(ii) Senang disebar

10. Piagam Pelanggan sesebuah jabatan/agensi hendaklah disebar untuk pengetahuan orang ramai. Penyebarannya boleh dibuat sama ada melalui risalah-risalah, 'handbills' atau poster-poster yang boleh dipamerkan di tempat-tempat strategik di jabatan/agensi atau di tempat-tempat awam.

(iii) *Kebolehpercayaan*

11. Dalam menentukan kebolehpercayaan sesuatu piagam, jabatan/agensi hendaklah menyesuaikan janji berdasarkan keupayaannya. Keupayaan sesebuah jabatan/agensi adalah bergantung kepada sumber-sumber yang ada seperti tenaga manusia, teknologi, kewangan, sistem dan prosedur. Dengan demikian, piagam yang dikeluarkan akan menjadi satu pengisyiharan jaminan yang dapat memenuhi janji dengan tepat pada setiap masa. Ini akan menambahkan keyakinan pelanggan terhadap kualiti keluaran atau perkhidmatan yang diberikan.

(iv) *Praktikal*

12. Piagam yang praktikal memerlukan perancangan, kajian dan ujian yang teliti. Ini akan menentukan bahawa hasil keluaran atau perkhidmatan sepatutnya boleh dilaksanakan. Sebagai misalan, contoh jaminan yang tidak praktikal ialah “**sesebuah Pihakberkuasa Tempatan akan meluluskan pelan bangunan dalam masa dua hari**”. Dari kajian yang dibuat adalah tidak praktikal pelan bangunan boleh diluluskan dalam masa kurang dari seminggu.

(v) *Khusus*

13. Jaminan yang khusus adalah jaminan yang mempunyai ketepatan dari segi masa, bilangan, tempat atau harga bagi sesuatu jenis keluaran atau perkhidmatan yang diberikan. Sebagai contoh, kad pengenalan baru boleh dikeluarkan dalam masa tiga bulan selepas tarikh permohonan diterima.

(vi) *Boleh Ditambahbaikan*

14. Sesuatu standard keluaran atau perkhidmatan adalah tidak statik. Ia boleh dipertingkatkan sejajar dengan perkembangan teknologi, kemajuan otomasi pejabat, peningkatan kepakaran dan kecekapan sumber tenaga manusia, pertambahan sumber kewangan, memendekkan prosedur kerja dan sebagainya. Sebagai contoh, sesebuah Majlis Daerah menyediakan perkhidmatan pungutan sampah di kawasan-kawasan perumahan sebanyak dua kali seminggu. Apabila ia memperolehi lori dan kakitangan tambahan, Majlis Daerah berkenaan berupaya meningkatkan perkhidmatan pungutan sampah dari dua kali kepada tiga kali seminggu.

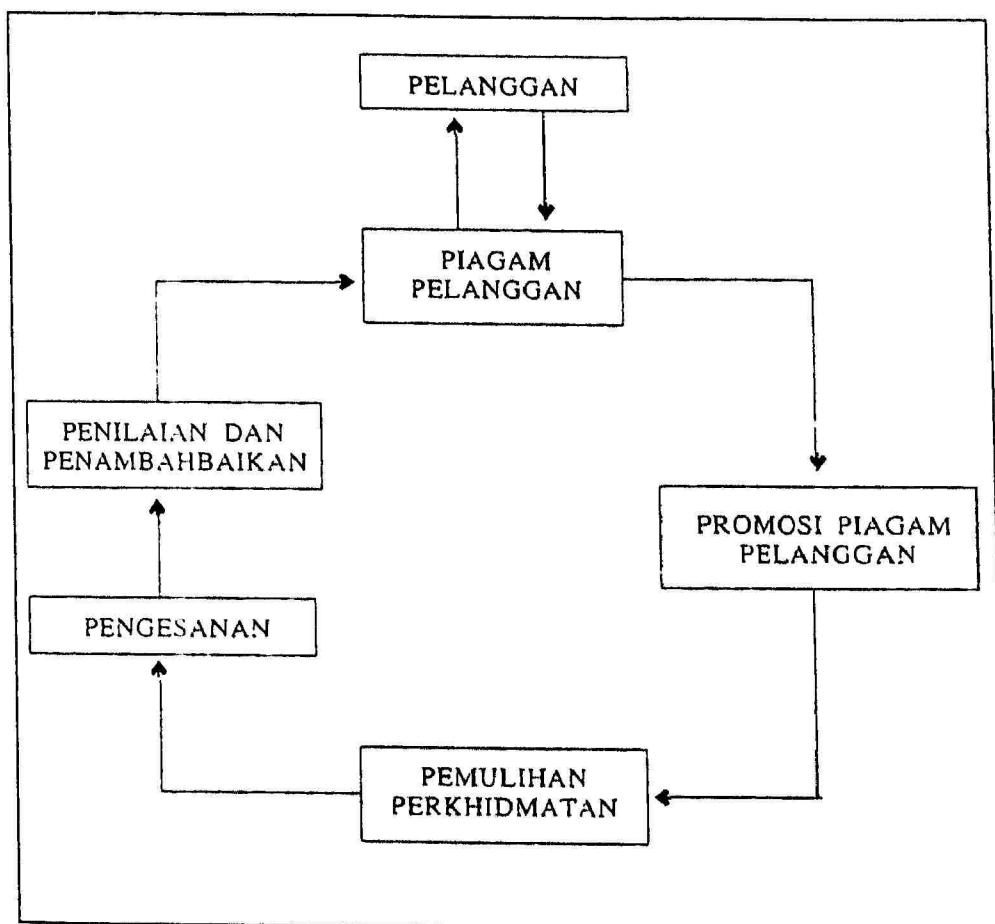
III. PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN

15. Sesebuah jabatan/agensi perlu melalui lima peringkat utama dalam proses pelaksanaan Piagam Pelanggan. Peringkat-peringkat tersebut adalah seperti berikut dan ianya digambarkan melalui *Rajah 2*.

- A. Penggubalan Piagam Pelanggan;
- B. Promosi Piagam Kepada Pelanggan;
- C. Pemulihan Perkhidmatan (*Service Recovery*);
- D. Pengesanan; dan
- E. Penilaian dan Penambahbaikan.

RAJAH 2

PERINGKAT-PERINGKAT UTAMA DI DALAM
PELAKSANAAN PIAGAM PELANGGAN



A. PENGGUBALAN PIAGAM PELANGGAN

16. Dalam mewujudkan Piagam Pelanggan, proses penggubalan merupakan langkah pertama yang perlu dilaksanakan oleh setiap jabatan/agensi. Proses penggubalan ini melibatkan tindakan-tindakan seperti berikut:

Tindakan Pertama	Mengenalpasti pelanggan dan kehendak mereka
Tindakan Kedua	Mengenalpasti keluaran atau perkhidmatan utama jabatan/agensi
Tindakan Ketiga	Menentukan standard keluaran atau perkhidmatan
Tindakan Keempat	Menyediakan Piagam Pelanggan

Tindakan Pertama: Mengenalpasti Pelanggan dan Kehendak Mereka

17. Pelanggan merupakan pihak yang akan mendapat manfaat dari keluaran atau perkhidmatan yang diberi oleh sesebuah jabatan/agensi. Oleh itu, amat penting sekali bagi sesebuah jabatan/agensi mengenalpasti siapakah pelanggan-pelanggan utama mereka. Pelanggan-pelanggan ini boleh terdiri daripada pelanggan dalaman atau luaran. Pelanggan dalaman adalah terdiri daripada sesuatu bahagian/unit/seksyen dalam sesebuah jabatan/agensi yang sama. Ia juga boleh terdiri daripada rakan-rakan sejawat. Manakala pelanggan luaran pula boleh terdiri daripada orang awam, jabatan/agensi Kerajaan yang lain, pihak swasta, pertubuhan-pertubuhan sukarela dan sebagainya.

18. Kehendak dan permintaan pelanggan adalah berbagai. Lazimnya, pelanggan menghargai perkhidmatan atau keluaran yang berkualiti. Di antara contoh ciri-ciri keluaran atau perkhidmatan berkualiti yang lazimnya dihargai oleh pelanggan adalah seperti di *Jadual 1*

JADUAL 1

CENTOH CIRI-CIRI KELUARAN ATAU PERKHIDMATAN
BERKUALITI YANG LAZIMNYA DIHARGAI
OLEH PELANGGAN

- (1) Kebolehpercayaan;
- (2) Daya Ketahanan;
- (3) Keselamatan;
- (4) Kefungsian;
- (5) Menepati masa;
- (6) Ketepatan fakta;
- (7) Keseragaman;
- (8) Mudah diperolehi;
- (9) Kemesraan, prihatin dan bertimbang rasa;
- (10) Inovatif;
- (11) Cekap;
- (12) Berintegriti;
- (13) Kos berpatutan;
- (14) Praktikal;
- (15) Fleksibel;
- (16) Mudah difahami; dan lain-lain ciri.

19. Jabatan/agensi dengan ini perlulah mengenalpasti kehendak-kehendak pelanggannya dengan tepat supaya keluaran atau perkhidmatan yang diberikan itu dapat memenuhi kehendak mereka. Di antara kaedah-kaedah yang boleh digunakan untuk mengenalpasti kehendak pelanggan ialah melalui soal selidik, maklumbalas yang diterima, sesi dialog dan temubual dengan pelanggan.

Tindakan Kedua: Mengenalpasti Keluaran Atau Perkhidmatan Utama Jabatan/agensi

20. Langkah seterusnya yang perlu dilaksanakan oleh sesebuah jabatan/agensi ialah mengenalpasti jenis-jenis keluaran ataupun perkhidmatan utama yang ia berikan. Ia dapat dibuat dengan menilai semula program-program yang dilaksanakan supaya selaras dengan objektif jabatan/agensi. Sebagai contoh, Jabatan Imigresen telah mulakan program pendaftaran dan pungutan levi ke atas pekerja-pekerja asing sebagai langkah pengawalan kemasukan mereka ke Malaysia.

21. Tindakan ini memerlukan jabatan/agensi mengagihkan semula sumber-sumbernya seperti tenaga manusia, kewangan dan peralatan bagi menghasilkan keluaran ataupun perkhidmatan yang telah dikenalpasti mengikut keutamaan.

Tindakan Ketiga: Menentukan Standard Keluaran Atau Perkhidmatan

22. Kehendak-kehendak pelanggan yang telah dikenalpasti itu perlu diterjemahkan menjadi standard kualiti keluaran. Standard keluaran atau perkhidmatan yang ditetapkan itu perlu realistik. Ini memastikan janji yang dibuat dapat dipenuhi. Untuk mewujudkan standard yang realistik, jabatan/agensi hendaklah menilai keupayaan sumber-sumber tenaga manusia, teknologi, peralatan, kewangan serta sistem dan prosedur kerja yang sedia ada dalam mengeluarkan sesuatu keluaran atau perkhidmatan. Standard-standard tersebut hendaklah jelas supaya mudah difahami oleh pemberi dan penerima keluaran ataupun perkhidmatan. Standard-standard ini pula seboleh mungkin hendaklah:

- (a) Boleh diukur (measurable) dari segi ketepatan masa ataupun bilangan output yang dikeluarkan. Contoh-contoh standard keluaran ini adalah seperti berikut:

Jabatan Pendaftaran Negara

Mengeluarkan kad pengenalan baru dalam masa 3 bulan dari tarikh permohonan diterima.

Jabatan Hasil Dalam Negeri

1. Mengeluarkan Borang Taksiran Cukai kepada semua pembayar cukai pada akhir Februari setiap tahun.
2. Setiap pembantu penaksir dikehendaki memproses 20 kes taksiran cukai pendapatan setiap hari.

(b) Menentukan keluaran ataupun perkhidmatan yang diberikan sentiasa *konsisten*. Contoh standard keluaran adalah seperti berikut:

Jabatan Perpustakaan Negara

Perkhidmatan perpustakaan bergerak akan berada di Kampung A pada setiap hari Isnin dan Khamis di antara jam 9.00 pagi hingga 12.00 tengah hari

Pejabat Daerah dan Tanah

Unit kutipan hasil bergerak akan berada di Daerah B pada hari pertama bulan Februari, Mac dan April. Sekiranya hari tersebut jatuh pada hari cuti am maka kutipan akan dibuat pada hari berikutnya.

23. Selain daripada ciri jangkamasa ataupun bilangan keluaran yang dijadikan atas pengukuran standard, ada lain-lain ciri yang tidak boleh diukur tetapi masih boleh dijadikan standard keluaran atau perkhidmatan. Misalnya layanan mesra, bertimbangrasa, mudah difahami, selamat dan sebagainya. Contoh-contoh standard keluaran atau perkhidmatan ini adalah seperti berikut:

Jabatan Imigresen

1. Menyediakan tempat menunggu yang lebih selesa dan bersih.
2. Memastikan dokumen adalah selamat dalam tempoh simpanan kami.

Jabatan Hasil Dalam Negeri

1. Menerima dan menyelesaikan semua masalah taksiran dalam suasana yang mesra.
2. Keselamatan dari segi maklumat-maklumat penting pembayar cukai akan dirahsiakan.

24. Di antara kaedah-kaedah yang boleh digunakan untuk menetapkan standard bagi sesuatu keluaran atau perkhidmatan adalah seperti berikut:

- (i) Menjalankan kajian masa;
- (ii) Mengadakan perbincangan di antara penyelia dengan pekerja-pekerja yang terlibat;
- (iii) Menggunakan standard perkhidmatan jabatan/agensi yang memberi perkhidmatan yang sama; dan
- (iv) Menggunakan standard yang boleh dianggap sebagai standard bagi industri tersebut.

25. Standard keluaran ini penting kerana ia akan dijadikan sebagai 'bench-mark' bagi mengukur prestasi jabatan/agensi dalam sesuatu jangkamasa tertentu.

Tindakan Keempat: Menyediakan Piagam Pelanggan

26. Berasaskan kepada setiap standard keluaran ataupun perkhidmatan, jabatan/agensi hendaklah mewujudkan Piagam Pelanggan masing-masing. Sebagai panduan, Piagam yang boleh dirangka untuk sesebuah jabatan/agensi adalah seperti contoh berikut:

MISALAN PIAGAM JABATAN HASIL DALAM NEGERI

Kami berjanji untuk memberi perkhidmatan bagi pengeluaran borang taksiran tepat pada akhir Februari setiap tahun dan menghantarkan borang-borang berkenaan ke alamat yang tepat dalam masa seminggu. Kami juga menjanjikan hak-hak pembayar cukai seperti berikut :

"Menjamin taksiran dibuat dengan adil dan saksama tanpa prasangka".

"Memberi peluang kepada pembayar cukai membuat bantahan dan rayuan".

"Memberi kemudahan membayar cukai secara ansuran"

"Mengembalikan bayaran cukai pendapatan yang terlebih dipungut dalam tempoh tiga bulan".

MISALAN PIAGAM PIHAKBERKUASA TEMPATAN

"Kami menjamin layanan yang mesra dan sentiasa bersedia membantu apabila anda membuat aduan tentang perkhidmatan kami".

"Kami akan meluluskan permohonan pembinaan rumah persendirian dalam tempoh satu bulan dengan syarat ianya disertakan dengan dokumen-dokumen yang lengkap".

"Pungutan sampah akan dibuat tiga kali seminggu pada waktu dan hari yang sama dengan tepat dan cekap".

"Menjamin untuk memberi kemudahan dan perkhidmatan asas di semua kawasan di bawah bidang kuasa Pihakberkuasa Tempatan".

MISALAN PIAGAM JABATAN BEKALAN AIR SELANGOR/WILAYAH PERSEKUTUAN (JBA)

"Sebarang catuan bekalan air akan diumumkan sekurang-kurangnya 5 hari sebelum ianya dijalankan".

"Semua pertanyaan mengenai bil-bil akan diselesaikan dalam tempoh tidak melebihi 1 jam"

"Sebarang aduan kerosakan oleh penghuni rumah akan diambil tindakan dalam tempoh tidak melebihi dua minggu".

"Menjamin untuk menyediakan bekalan air yang bersih dan selamat untuk kegunaan pelanggan dengan harga yang berpatutan".

"Memberi layanan yang saksama dalam menyediakan perkhidmatan bekalan air kepada semua pelanggan".

MISALAN PIAGAM JABATAN IMIGRESEN

- “Komitmen kami ialah untuk memberi perkhidmatan yang cekap, tepat dan mesra”.
- “Memberi maklumat berhubung dengan jenis-jenis dokumen perjalanan dan bayaran yang dikenakan bagi setiap jenis pas”.
- “Mempastikan pas perjalanan anda adalah selamat di dalam tempoh simpanan kami”.
- “Pasport Antarabangsa Malaysia akan dikeluarkan dalam masa seminggu dari tarikh permohonan bagi semua Ibu Pejabat Imigresen. Manakala Pejabat Imigresen Cawangan akan mengambil masa sebulan”.
- “Semua pas perjalanan dalam negeri ke Sabah dan Sarawak akan dikeluarkan dengan serta merta apabila diminta di kaunter Imigresen sama ada di Lapangan Terbang Antarabangsa Subang, Senai ataupun Pulau Pinang”.

MISALAN PIAGAM JABATAN PENDAFTARAN NEGARA

- “Semua permohonan pendaftaran Kad Pengenalan Baru akan disiapkan dalam tempoh tiga bulan dari tarikh permohonan diterima”.
- “Semua kad pengenalan gantian akan disiapkan dalam tempoh 6 bulan dari tarikh permohonannya diterima”.
- “Menyediakan tempat menunggu yang lebih selesa dan bersih”.
- “Mempastikan dokumen yang disediakan adalah tepat dan selamat”.
- “Pelanggan berhak menolak dokumen-dokumen yang dimohon sekiranya terdapat maklumat yang tidak tepat atau cacat”.

27. Jabatan/agensi hendaklah menentukan kesemua stafnya memahami dan menghayati Piagam Pelanggan masing-masing. Ini dapat meningkatkan komitmen staf untuk memberikan perkhidmatan yang cemerlang bagi memenuhi janji-janji yang telah dibuat itu.

B. PROMOSI PIAGAM KEPADA PELANGGAN

28. Jabatan/agensi hendaklah menentukan Piagam Pelanggannya disebarluaskan untuk makluman orang awam. Penyebaran maklumat tersebut boleh dibuat dalam bentuk risalah atau 'handbills'. Keterangan yang terkandung dalam risalah atau 'handbills' ini hendaklah ringkas, jelas, mudah dibaca dan senang difahami. Di samping itu, jabatan/agensi perlu mempamerkan poster Piagam di tempat-tempat strategik di persekitaran pejabat yang senang dilihat oleh orang awam.

C. MENYEDIAKAN SISTEM PEMULIHAN KELUARAN ATAU PERKHIDMATAN (SERVICE RECOVERY)

29. Adakalanya jabatan/agensi tidak dapat menepati janji-janji seperti yang terkandung dalam Piagam Pelanggan masing-masing. Sekiranya ini berlaku, ia boleh menjelaskan imej dan kewibawaan jabatan/agensi di kacamata pelanggan. Oleh itu, tindakan hendaklah diambil untuk memulihkan kepercayaan pelanggan ke atas keupayaan jabatan/agensi dalam memberi perkhidmatan seperti yang dijanjikan di dalam Piagam.

30. Pemulihan keluaran atau perkhidmatan boleh dibuat dalam dua cara iaitu:

- (i) Pemulihan Secara Reaktif; dan
- (ii) Pemulihan Secara Proaktif.

(i) Pemulihan Secara Reaktif

31. Pemulihan secara reaktif bermaksud jabatan/agensi hendaklah mengambil tindakan segera apabila ada aduan yang diterima mengenai ketidakpuasan pelanggan terhadap sesuatu keluaran atau perkhidmatan yang tidak memenuhi standard yang dijanjikan di dalam Piagam.

(ii) Pemulihan Secara Proaktif

32. Pemulihan secara proaktif melibatkan jabatan/agensi menghubungi pelanggan untuk memaklumkan sesuatu keluaran atau perkhidmatan yang tidak dapat memenuhi standard yang telah dijanjikan di dalam piagam sebelum pelanggan itu sendiri membuat aduan. Sebagai contoh, Jabatan Pendaftaran Negara telah berjanji untuk mengeluarkan kad pengenalan baru dalam tempoh 3 bulan dari tarikh ia menerima permohonan. Apabila Jabatan mengesan bahawa ia tidak dapat menunaikan janji yang telah dibuat, maka adalah menjadi tanggungjawab Jabatan berkenaan untuk memaklumkan kedudukan perkara tersebut kepada pelanggan yang terlibat.

33. Di antara tindakan-tindakan yang boleh diambil oleh jabatan/agensi untuk meredakan keadaan dan memulihkan kepercayaan pelanggan adalah seperti berikut:

- (a) Memohon maaf secara lisan atau bertulis kepada pelanggan yang terlibat;
- (b) Penjelasan mengenai sebab-sebab keluaran atau perkhidmatan itu tidak dapat menepati Piagam seperti yang dijanjikan;
- (c) Memaklumkan kepada pelanggan status tindakan-tindakan susulan yang diambil bagi mengatasi masalah tersebut.

D. PENGESANAN

34. Setiap jabatan/agensi hendaklah menjalankan aktiviti pengesanan secara berterusan. Ini penting untuk mengukur sejauhmana jabatan/agensi dapat memenuhi janji-janji menyediakan keluaran atau perkhidmatan mengikut apa yang termaktub di dalam Piagam Pelanggan masing-masing. Aktiviti-aktiviti pengesanan ini boleh dibuat seperti berikut:

- (i) Menggunakan mekanisma dalaman jabatan yang sedia ada; dan
- (ii) Mewujudkan sistem maklumbalas dan sistem respon yang berkesan.

(i) Menggunakan Mekanisma Dalaman Jabatan Yang Sedia Ada

35. Mekanisma yang sedia wujud dalam sesuatu jabatan/agensi seperti Jawatankuasa Pemandu Kualiti Produktiviti dan Kumpulan Meningkat Mutu Kerja boleh digunakan bagi mengesan prestasi keluaran atau perkhidmatan. Ia boleh dilaksanakan melalui penelitian ke atas laporan-laporan prestasi mingguan/bulanan/suku tahun/tahunan yang disediakan oleh setiap bahagian/unit/seksyen.

(ii) Mewujudkan Sistem Maklumbalas Dan Sistem Respon Yang Berkesan

36. Citarasa dan kehendak pelanggan berubah dari masa ke semasa. Oleh itu jabatan/agensi hendaklah menyediakan saluran bagi membolehkan pelanggan mengutara pandangan terhadap tahap keluaran atau perkhidmatan yang diberikan. Saluran maklumbalas ini membolehkan jabatan/agensi mendapatkan input penting yang boleh digunakan untuk menilai semula standard keluaran atau perkhidmatannya. Di antara mekanisma yang boleh digunakan untuk mendapatkan maklumbalas adalah seperti berikut:

- (a) Borang Maklumbalas Pelanggan;
- (b) Peti Cadangan;
- (c) Pengesanan Berita (News Monitoring);
- (d) Kajian Pakar Perunding;
- (e) Penyediaan perkhidmatan 'hot line'; dan
- (f) 'Client Survey'.

37. Untuk mengendalikan maklumbalas yang diterima, jabatan/agensi hendaklah mewujudkan satu sistem respon yang berkesan seperti berikut:

- (a) Kaunter-kaunter aduan diadakan bagi memudahkan orang ramai membuat aduan. Kaunter-kaunter berkenaan hendaklah diletakkan di tempat yang senang dihubungi dan dilengkapkan dengan keperluan penting seperti borang aduan yang mencukupi dan senarai rujukan pegawai/bahagian untuk aduan;
- (b) Kakitangan sesebuah agensi perlulah dilatih untuk melayan dan menyelesaikan masalah pelanggan yang tidak puashati mengikut prosedur penyelesaian aduan yang ditetapkan; dan
- (c) Agensi-agensi yang banyak mengendalikan aduan orang ramai perlu berusaha melengkapkan sistem respon mereka dengan kemudahan-kemudahan yang bersesuaian seperti telefon talian khusus atau 'hot line'

38. Jabatan/agensi hendaklah memastikan tindakan susulan yang segera diambil ke atas maklumbalas yang diterima. Tindakan-tindakan adalah seperti berikut:

- (i) Menyediakan sistem untuk merekod kesemua maklumbalas yang diterima dan mengetarkan surat akuan terima.
- (ii) Maklumbalas negatif hendaklah diberitahu kepada Bahagian/Unit/Pegawai berkaitan bagi tindakan pembetulan segera. Manakala maklumbalas yang positif hendaklah diumumkan kepada semua stat melalui penerbitan 'news letter' / laporan dan majalah sebagai perangsang untuk mereka terus menyumbang in keluaran atau perkhidmatan berkualiti di masa hadapan, dan
- (iii) Memaklumkan balik kepada pengadu kedudukan dan tahap tindakan yang telah diambil.

E. PENILAIAN DAN PENAMBAHBAIKAN

39. Jabatan/agensi hendaklah menggunakan mekanisma yang sedia ada untuk menilai maklumbalas yang diterima. Mekanisma ini ialah:

- (i) Jawatankuasa Pemandu Kualiti dan Produktiviti Jabatan,
- (ii) Pasukan-pasukan Petugas, dan
- (iii) Kumpulan-kumpulan Meningkat Mutu (KMK).

40. Penubuhan Jawatankuasa Pemandu dan Pasukan Kerja di jabatan/agensi membolehkan proses penyelesaian masalah dibuat dengan lebih tersusun. Para pekerja dapat diawasi dengan lebih rapi lagi oleh penyelia mereka. Di samping itu, Kumpulan-kumpulan Meningkat Mutu Kerja (KMK) boleh digunakan sebagai pasukan-pasukan membaki kualiti keluaran atau perkhidmatan.

41. Penglibatan dan komitmen semua pihak adalah perlu dalam mengendalikan perjalanan struktur ini. Pihak pengurusan atasan hendaklah memberi kepimpinan dan menetapkan arah haluan atau dasar yang tepat dan jelas tentang penekanan kepada usaha-usaha peningkatan kualiti. Oleh itu, bidang tugas Jawatankuasa Pemandu Kualiti dan Produktiviti yang terdiri dari Ketua Jabatan dan pegawai-pegawai kanan yang lain ialah untuk merancang, menentukan dasar dan strategi

pelaksanaan, menyelaras, mengesan, menilai dan menambahbaikkan usaha-usaha peningkatan keluaran atau perkhidmatan berkualiti di peringkat jabatan. Penglibatan pengurusan atasan untuk memimpin dan mencapai visi jabatan/agensi akan menjadi pendorong yang kuat kepada seluruh anggota ke arah bekerja sebagai satu pasukan yang mantap bagi mencapai objektif organisasi.

42. Selain daripada itu, adalah menjadi tanggungjawab Ketua Jabatan bersama-sama Jawatankuasa Pemandu Kualiti dan Produktiviti jabatan untuk

- (a) Mengenalpasti keluaran atau perkhidmatan yang tidak dapat mencapai standard yang ditetapkan dan masalah-masalah yang berkaitan dengannya;
- (b) Merangka semula standard keluaran atau perkhidmatan yang lebih realistik untuk dicapai;
- (c) Mengenalpasti jenis-jenis keluaran atau perkhidmatan yang perlu dikembangkan, dihadkan atau ditamatkan terus tanpa menjejaskan pencapaian objektif organisasi; dan
- (d) Mengenalpasti kaedah-kaedah yang boleh digunakan untuk meningkatkan lagi standard keluaran atau perkhidmatan yang ada sekarang.

IV. PENUTUP

43. Pekeliling ini menerangkan cara-cara untuk melaksanakan Pragam Pelanggan oleh kementerian, jabatan dan agensi-agensi awam. Pragam Pelanggan adalah satu konsep yang dinamik. Oleh itu, pelaksanaan Pragam ini memerlukan kajian, penelitian dan perancangan yang berterusan.

LAMPIRAN 4

CONTOH BORANG SOALSELIDIK

Tarikh : 19 SEPTEMBER 2002

Kepada

Sesiapa Yang Berkennaan

BORANG SOAL SELIDIK

Borang soal selidik ini adalah bertujuan untuk mengetahui tahap perkhidmatan Cawangan Import Jabatan Kastam Diraja Selangor (KDRMS).

2. Butir-butir di dalam soal selidik ini adalah untuk mengetahui jangkaharap (expectation), tanggapan (Perception) dan ciri-ciri yang anda (pelanggan KDRMS) kehendaki ke atas perkhidmatan di Cawangan ini.
3. Oleh itu, pohon kerjasama tuan-tuan untuk mengisi borang ini mengikut perasaan dan kehendak sendiri tanpa sipengaruhi oleh apa-apa sentimen.
4. Kerjasama tuan-tuan di dahului dengan ucapan ribuan terima kasih

Sekian, terima kasih.

'BERKHIDMAT UNTUK NEGARA'

(HJ RAZMAN ZAKARIA)

Penguasa Kastam
Cawangan Import, Pelabuhan Klang.

BORANG SOAL SELIDIK

MAKLUMBALAS TUAN/PUAN TERHADAP SEMUA PERTANYAAN ADALAH SULIT

BAHAGIAN A : MAKLUMAT DEMOGRAFI

Arahan: Di dalam bahagian ini kami ingin mendapatkan sedikit maklumat mengenai latarbelakang tuan/puan. Maklumat ini adalah untuk tujuan statistik sahaja dan ia sama sekali tidak akan mendedahkan identiti tuan/puan. Untuk setiap soalan yang tersenarai di bawah tuan/puan diminta supaya membulatkan nombor yang mengandungi pernyataan yang berkaitan dengan maklumat latar belakang tuan/puan.

1. Jawatan
 1. Wakil Penghantaran
 2. Penyelia
 3. Pengurus
 4. Pelesen
 5. Eksekutif
 6. Lain-lain (nyatakan):.....

Kosongkan ruangan ini	
1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>

2. Jantina
 1. Lelaki
 2. Perempuan
3. Tempoh tuan/puan telah berurusan dengan Caw. Import Jabatan Kastam Diraja Selangor
 1. Kurang dari setahun
 2. 1 hingga 5 tahun
 3. 6 hingga 10 tahun
 4. melebihi 10 tahun
4. Adakah anda terlibat secara langsung dalam proses pelepasan dagangan di Caw. Import
 1. Ya
 2. Tidak

BORANG SOAL SELIDIK

MAKLUMBALAS TUAN/PUAN TERHADAP SEMUA PERTANYAAN ADALAH SULIT

BAHAGIAN B : KEFAHAMAN PIAGAM PELANGGAN

Arahan: Untuk setiap soalan yang tersenarai di bawah tuan/puan diminta supaya menandakan (✓) bagi pilihan jawapan anda.

5. Adakah anda pernah mendengar perkataan Piagam Pelanggan ?

Ya

Tidak

5

6. Adakah anda pernah nampak Piagam Pelanggan dipamerkan di sekitar Cawangan Import, KDRMS ?

Ya

Tidak

6

7. Nyatakan jenis perkhidmatan pelepasan perkastaman yang anda berurusan ? (*Anda boleh tanda lebih dari satu jenis perkhidmatan*)

a) Pelepasan pengimportan barang di bawah jaminan bank sementara menunggu kelulusan Pengecualian Perbendaharaan di bawah Sek.14(2), Akta Kastam 1967 melalui Borang Kastam No.1

b) Pelepasan pemindahan pengimportan kontena (FCL) ke Gudang Berlesen Awam sekitar Pelabuhan Klang menggunakan Borang Kastam No.8

c) Pelepasan pengangkutan masuk barang dalam Persekutuan dengan Borang Kastam No.3

Kosongkan ruangan ini

BORANG SOAL SELIDIK

MAKLUMBALAS TUAN/PUAN TERHADAP SEMUA PERTANYAAN ADALAH SULIT

BAHAGIAN B : KEFAHAMAN PIAGAM PELANGGAN

Arahan: Untuk setiap soalan yang tersenarai di bawah tuan/puan diminta supaya menandakan (✓) bagi pilihan jawapan anda.

**Kosongkan
ruangan ini**

- d) Pelepasan pemindahan barang ke ICD / ICT / NIP dengan Borang Kastam No.8

- e) Pelepasan pengimportan barang bercukai yang perlu diperiksa melalui Borang Kastam No.1

- f) Pelepasan pengimportan barang bercukai tanpa pemeriksaan melalui Borang Kastam No.1

- g) Pelepasan pengimportan barang tidak bercukai dan tidak diperiksa melalui Borang Kastam No.1

- h) Pelepasan pengimportan barang tidak bercukai dan perlu diperiksa melalui Borang Kastam No.1

7

8. Adakah urusan anda mengambil masa yang panjang ?

Ya

Tidak

8

BORANG SOAL SELIDIK
MAKLUMBALAS TUAN/PUAN TERHADAP SEMUA PERTANYAAN ADALAH SULIT

BAHAGIAN B : KEFAHAMAN PIAGAM PELANGGAN

Arahan: Untuk setiap soalan yang tersenarai di bawah tuan/puan diminta supaya menandakan (✓) bagi pilihan jawapan anda.

Kosongkan ruangan ini

9. Nyatakan jumlah masa yang diambil untuk selesaikan urusan anda ?

a) < 30 minit c) > 3 jam

b) > 1 jam d) > 5 jam

9

10. Adakah anda diberi perkhidmatan yang mesra ?

Ya Tidak

10

11. Adakah diberi perkhidmatan yang adil ?

Ya Tidak

11

12. Adakah anda diberi peluang untuk membuat aduan ?

Ya Tidak

12

13. Adakah anda diberi peluang untuk membuat rayuan ?

Ya Tidak

13

BORANG SOAL SELIDIK

MAKLUMBALAS TUAN/PUAN TERHADAP SEMUA PERTANYAAN ADALAH SULIT

BAHAGIAN C : JANGKAHARAP PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN

Arahan: Bahagian ini meninjau kepada ciri-ciri perkhidmatan yang berkualiti. Sila nyatakan jangkaharap anda kepada perkhidmatan yang anda kehendaki. Untuk setiap soalan yang tersenarai di bawah tuan/puan diminta supaya membulatkan nombor yang memenuhi tahap persetujuan anda.

Tahap Persetujuan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Skala	5	4	3	2	1

Kosongkan ruangan ini

Dimensi 1 : Kenyataan (Tangibles)

14. Perkhidmatan yang dibekalkan di Cawangan Import, menggunakan sistem dan peralatan moden.

5 4 3 2 1

14

15. Prosedur yang dihasilkan adalah jelas dan tidak menyulitkan.

5 4 3 2 1

15

16. Cawangan ini menyediakan tempat dan ruang menunggu yang selesa.

5 4 3 2 1

16

Dimensi 2 : Kebergantungan (Reliability)

17. Maklumat dan khidmat nasihat mudah diperolehi.

5 4 3 2 1

17

18. Prosedur tetap dan tidak berubah-ubah.

5 4 3 2 1

18

BORANG SOAL SELIDIK
MAKLUMBALAS TUAN/PUAN TERHADAP SEMUA PERTANYAAN ADALAH SULIT

**Kosongkan
ruangan ini**

19. Betul dan tepat (Right at the first time).

5 4 3 2 1

Dimensi 3 : Kecepatan Bertindak (Responsiveness)

20. Pegawai Cawangan Import, KDRMS sentiasa berada dalam keadaan bersedia untuk membantu.

5 4 3 2 1

21. Pegawai berada dalam keadaan bersedia untuk menunjuk ajar.

5 4 3 2 1

22. Pegawai tiada dalam keadaan terlalu sibuk dalam memberi layanan kepada pelanggan.

5 4 3 2 1

Dimensi 4 : Keyakinan (Assurance)

23. Pegawai mempunyai pengetahuan dan maklumat yang lengkap.

5 4 3 2 1

24. Pegawai bersopan-santun semasa memberi layanan.

5 4 3 2 1

25. Pegawai menggunakan bahasa yang mudah difahami.

5 4 3 2 1

19

20

21

22

23

24

25

BORANG SOAL SELIDIK

MAKLUMBALAS TUAN/PUAN TERHADAP SEMUA PERTANYAAN ADALAH SULIT

Kosongkan
ruangan ini

26. Pegawai mengamalkan sikap jujur dan amanah.

5 4 3 2 1

26

Dimensi 5 : Keprihatinan (Empathy)

27. Pegawai memberi layanan dan perhatian kepada segala urusan pelepasan perkastaman di cawangan ini di samping menjalin persahabatan.

5 4 3 2 1

27

28. Pegawai memahami secara mendalam akan kehendak pelanggan.

5 4 3 2 1

28

29. Pegawai memahami cara menyelesaikan masalah.

5 4 3 2 1

29

30. Pegawai akan mengambil tindakan dan bertindak segera untuk mengurangkan masa menunggu di waktu sibuk.

5 4 3 2 1

30

BORANG SOAL SELIDIK

MAKLUMBALAS TUAN/PUAN TERHADAP SEMUA PERTANYAAN ADALAH SULIT

BAHAGIAN D : TANGGAPAN PELANGGAN TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN

Arahan: Sila nyatakan tahap perkhidmatan yang anda terima berdasarkan kepada pengalaman anda berurusan di Cawangan Import KDRMS. Untuk setiap soalan yang tersenarai di bawah tuan/puan diminta supaya membulatkan nombor yang memenuhi tahap persetujuan anda.

Tahap Persetujuan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Pasti	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
Skala	5	4	3	2	1

Kosongkan ruangan ini

Dimensi 1 : Kenyataan (Tangibles)

31. Perkhidmatan yang dibekalkan di Cawangan Import, menggunakan sistem dan peralatan moden.

5 4 3 2 1

31

32. Prosedur yang dihasilkan adalah jelas dan tidak menyulitkan.

5 4 3 2 1

32

33. Cawangan ini menyediakan tempat dan ruang menunggu yang selesa.

5 4 3 2 1

33

Dimensi 2 : Kebergantungan (Reliability)

34. Maklumat dan khidmat nasihat mudah diperolehi.

5 4 3 2 1

34

35. Prosedur tetap dan tidak berubah-ubah.

5 4 3 2 1

35

BORANG SOAL SELIDIK
MAKLUMBALAS TUAN/PUAN TERHADAP SEMUA PERTANYAAN ADALAH SULIT

**Kosongkan
ruangan ini**

36. Betul dan tepat (Right at the first time).

5 4 3 2 1

36

Dimensi 3 : Kecepatan Bertindak (Responsiveness)

37. Pegawai Cawangan Import, KDRMS sentiasa berada dalam keadaan bersedia untuk membantu.

5 4 3 2 1

37

38. Pegawai berada dalam keadaan bersedia untuk menunjuk ajar.

5 4 3 2 1

38

39. Pegawai tiada dalam keadaan terlalu sibuk dalam memberi layanan kepada pelanggan.

5 4 3 2 1

39

Dimensi 4 : Keyakinan (Assurance)

41. Pegawai mempunyai pengetahuan dan maklumat yang lengkap.

5 4 3 2 1

41

42. Pegawai bersopan-santun semasa memberi layanan.

5 4 3 2 1

42

43. Pegawai menggunakan bahasa yang mudah difahami.

5 4 3 2 1

43

BORANG SOAL SELIDIK

MAKLUMBALAS TUAN/PUAN TERHADAP SEMUA PERTANYAAN ADALAH SULIT

Kosongkan
ruangan ini

44. Pegawai mengamalkan sikap jujur dan amanah.

5 4 3 2 1

44

Dimensi 5 : Keprihatinan (Empathy)

45. Pegawai memberi layanan dan perhatian kepada segala urusan pelepasan perkastaman di cawangan ini di samping menjalin persahabatan.

5 4 3 2 1

45

46. Pegawai memahami secara mendalam akan kehendak pelanggan.

5 4 3 2 1

46

47. Pegawai memahami cara menyelesaikan masalah.

5 4 3 2 1

47

48. Pegawai akan mengambil tindakan dan bertindak segera untuk mengurangkan masa menunggu di waktu sibuk.

5 4 3 2 1

48

BORANG SOAL SELIDIK

MAKLUMBALAS TUAN/PUAN TERHADAP SEMUA PERTANYAAN ADALAH SULIT

BAHAGIAN E : PEMERINGKATAN KEPENTINGAN DIMENSI PERKHIDMATAN OLEH PELANGGAN

Arahan: Sila nyatakan darjah kepentingan anda daripada no. 1 hingga no. 5 bagi perkhidmatan yang anda perlukan.

Tahap Persetujuan	Sangat Penting	Penting	Tidak Pasti	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting
Skala	5	4	3	2	1

Kosongkan ruangan ini

49. Bagi saya darjah / tahap kepentingan perkhidmatan pelepasan kastam di Cawangan Import, KDRMS adalah seperti berikut:

a) Kenyataan (Tangibility)

Kemudahan-kemudahan fizikal, logistik dan juga Keterampilan pegawai

b) Kebergantungan (Reliability)

Keupayaan pegawai untuk memberi perkhidmatan dengan tepat dan boleh diharap.

c) Kecepatan bertindak (Responsiveness)

Sikap pegawai untuk memberi pertolongan kepada pelanggan tanpa berlengah-lengah.

d) Keyakinan (Assurance)

Perkara-perkara yang menyentuh mengenai keperibadian pegawai yang berpengetahuan, budi bahasa dan keupayaan untuk meyakinkan pegawai dalam memberi perkhidmatan.

e) Keprihatinan (Empathy)

Sikap pegawai dalam memberi perhatian khusus yang berpatutan kepada pelanggan

BORANG SOAL SELIDIK

MAKLUMBALAS TUAN/PUAN TERHADAP SEMUA PERTANYAAN ADALAH SULIT

BAHAGIAN F : PENILAIAN DAN CADANGAN

Arahan: Sila nyatakan penilaian anda kepada perkara-perkara berikut. Tuan/puan diminta supaya **membulatkan nombor** yang memenuhi tahap kepuasan anda bagi **soalan 50 dan 51**. Tuan/puan diminta supaya **menandakan (✓)** bagi soalan no. **52 dan 53**.

Tahap Persetujuan	Sangat Baik	Baik	Tidak Pasti	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
Skala A	5	4	3	2	1

Tahap Persetujuan	Sangat Puas Hati	Puas Hati	Tidak Pasti	Tidak Puas Hati	Sangat Tidak Puas Hati
Skala B	5	4	3	2	1

Kosongkan ruangan ini

50. Secara keseluruhan apakah rating anda terhadap perkhidmatan Cawangan Import, KDRMS ?

(Sila gunakan skala A)

5 4 3 2 1

50

51. Secara keseluruhan apakah tahap kepuasan anda mengenai urusan / perkhidmatan di Cawangan Import, KDRMS ? **(Sila gunakan skala B)**

5 4 3 2 1

51

52. Adakah anda mempunyai sebarang aduan terhadap perkhidmatan di Cawangan Import, KDRMS?

Ada

Tidak

52

53. Adakah anda pernah membuat aduan ?

Ya

Tidak

53

BORANG SOAL SELIDIK

MAKLUMBALAS TUAN/PUAN TERHADAP SEMUA PERTANYAAN ADALAH SULIT

Arahan: Untuk setiap soalan yang tersenarai di bawah tuan/puan diminta supaya menandakan (✓) bagi pilihan jawapan anda.

Kosongkan
ruangan ini

54. Jika ada, nyatakan aduan utama anda ?

- a) _____
b) _____

54

55. Apakah cara aduan yang anda gunakan ?

- a) Berjumpa terus dengan pengurusan atasan
b) Melalui peti cadangan
c) E-mail
d) Telefon Toll-Free
e) Lain-lain Nyatakan : _____

55

56. Adakah anda berpuas hati dengan kaedah penyelarasan
aduan anda ?

Ya

Tidak

56

57. Apakah pandangan anda mengenai perkhidmatan di
Cawangan Import, KDRMS ?

- a) Sangat Baik
b) Baik
c) Tidak Pasti
d) Buruk
e) Sangat Buruk

57

58. Sekiranya ada keburukan, sila berikan saranan ataupun
cadangan perkhidmatan yang anda idamkan yang dapat
memberi kepuasan maksimum.

58

LAMPIRAN 5

OUTPUT ANALISIS SPSS 10.0 FOR WINDOW

- ❖ JADUAL FREKUENSI BAGI SEMUA SOLAN YANG TERKANDUNG DALAM SOAL SELIDIK
- ❖ JADUAL FREKUENSI BAGI MAKLUMAT DEMOGRAFI
- ❖ JADUAL FREKUENSI MENGIKUT PERKHIDMATAN
- ❖ JADUAL FREKUENSI JANGKAHARAP RESPONDEN
- ❖ JADUAL FREKUENSI TANGGAPAN RESPONDEN
- ❖ JADUAL *WILCOXON SIGNED RANKS TEST*
- ❖ JADUAL FREKUENSI TAHAP / RATING PERKHIDMATAN
- ❖ JADUAL PERBANDINGAN MIN ANTARA JANGKAHARAP DAN TANGGAPAN MENGGUNAKAN UJIAN T-TEST (PAIRED SAMPLES STATISTICS)

LAMPIRAN

Frequency Table sort by id

s1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid wakil penghantaran	136	42.5	42.5	42.5
penyelia	44	13.8	13.8	56.3
pengurus	5	1.6	1.6	57.8
eksekutif	135	42.2	42.2	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid lelaki	317	99.1	99.1	99.1
perempuan	3	9	9	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <1	12	3.8	3.8	3.8
1-5	123	38.4	38.4	42.2
6-10	40	12.5	12.5	54.7
>10	145	45.3	45.3	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	320	100.0	100.0	100.0

s5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	273	85.3	85.3	85.3
tidak	47	14.7	14.7	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	218	68.1	68.1	68.1
tidak	102	31.9	31.9	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	218	68.1	68.1	68.1
tidak	102	31.9	31.9	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <30min	27	8.4	8.4	8.4
>1jam	175	54.7	54.7	63.1
>3jam	72	22.5	22.5	85.6
>5jam	46	14.4	14.4	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	212	66.3	66.3	66.3
tidak	108	33.8	33.8	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	183	57.2	57.2	57.2
tidak	137	42.8	42.8	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	211	65.9	65.9	65.9
tidak	109	34.1	34.1	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	258	80.6	80.6	80.6
tidak	56	17.5	17.5	98.1
5	6	1.9	1.9	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	56	17.5	17.5	17.5
tidak pasti	5	1.6	1.6	19.1
setuju	212	66.3	66.3	85.3
sangat setuju	47	14.7	14.7	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	2	6	6	6
tidak setuju	55	17.2	17.2	17.8
tidak pasti	127	39.7	39.7	57.5
setuju	95	29.7	29.7	87.2
sangat setuju	41	12.8	12.8	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	4	1.3	1.3	1.3
tidak setuju	56	17.5	17.5	18.8
tidak pasti	26	8.1	8.1	26.9
setuju	183	57.2	57.2	84.1
sangat setuju	51	15.9	15.9	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	18	5.6	5.6
	tidak pasti	112	35.6	40.0
	setuju	126	39.4	80.0
	sangat setuju	64	20.0	100.0
	Total	320	100.0	100.0

s18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	78	24.4	24.4
	tidak setuju	59	18.4	42.8
	tidak pasti	73	22.8	65.6
	setuju	68	21.3	86.9
	sangat setuju	42	13.1	100.0
	Total	320	100.0	100.0

s19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	9	2.8	2.8
	tidak setuju	77	24.1	24.1
	tidak pasti	116	36.3	63.1
	setuju	80	25.0	88.1
	sangat setuju	38	11.9	100.0
	Total	320	100.0	100.0

s20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	9	2.8	2.8
	tidak setuju	70	21.9	21.9
	tidak pasti	34	10.6	10.6
	setuju	158	49.4	49.4
	sangat setuju	49	15.3	15.3
	Total	320	100.0	100.0

s21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	83	25.9	25.9
	tidak pasti	67	20.9	46.9
	setuju	110	34.4	81.3
	sangat setuju	60	18.8	100.0
	Total	320	100.0	100.0

s22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	9	2.8	2.8
	tidak setuju	72	22.5	22.5
	tidak pasti	105	32.8	55.3
	setuju	97	30.3	85.6
	sangat setuju	37	11.6	100.0
	Total	320	100.0	100.0

s23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	9	2.8	2.8	2.8
tidak setuju	90	28.1	28.1	30.9
tidak pasti	53	16.6	16.6	47.5
setuju	128	40.0	40.0	87.5
sangat setuju	40	12.5	12.5	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	63	19.7	19.7	19.7
tidak setuju	6	1.9	1.9	21.6
tidak pasti	65	20.3	20.3	41.9
setuju	147	45.9	45.9	87.8
sangat setuju	39	12.2	12.2	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	60	18.8	18.8	18.8
tidak pasti	53	16.6	16.6	35.3
setuju	124	38.8	38.8	74.1
sangat setuju	83	25.9	25.9	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	54	16.9	16.9	16.9
tidak setuju	1	.3	.3	17.2
tidak pasti	91	28.4	28.4	45.6
setuju	122	38.1	38.1	83.8
sangat setuju	48	15.0	15.0	98.8
44	4	1.3	1.3	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	.3	.3	.3
tidak pasti	9	2.8	2.9	3.2
setuju	246	76.9	79.9	83.1
sangat setuju	52	16.3	16.9	100.0
Total	308	96.3	100.0	
Missing	12	3.8		
Total	999	100.0		

s28

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	54	16.9	16.9	16.9
tidak setuju	14	4.4	4.4	21.3
tidak pasti	60	18.8	18.8	40.0
setuju	133	41.6	41.6	81.6
sangat setuju	59	18.4	18.4	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s29

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	77	24.1	24.1	24.1
tidak pasti	79	24.7	24.7	48.8
setuju	105	32.8	32.8	81.6
sangat setuju	69	18.4	18.4	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	65	20.3	20.3	20.3
tidak setuju	37	11.6	11.6	31.9
tidak pasti	71	22.2	22.2	54.1
setuju	91	28.4	28.4	82.5
sangat setuju	56	17.5	17.5	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	58	18.1	18.1	18.1
tidak pasti	56	17.5	17.5	35.6
setuju	161	50.3	50.3	85.9
sangat setuju	45	14.1	14.1	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	11	3.3	3.3	3.3
tidak setuju	69	21.6	21.6	21.9
tidak pasti	122	38.1	38.1	60.0
setuju	98	30.6	30.6	90.6
sangat setuju	30	9.4	9.4	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	10	3.1	3.1	3.1
tidak setuju	88	27.5	27.5	30.6
tidak pasti	89	27.8	27.8	58.4
setuju	115	36.9	36.9	94.4
sangat setuju	18	5.6	5.6	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	2	6	6	6
tidak setuju	79	24.7	24.7	25.3
tidak pasti	74	23.1	23.1	48.4
setuju	126	39.4	39.4	87.8
sangat setuju	39	12.2	12.2	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	77	24.1	24.1	24.1
tidak setuju	58	18.1	18.1	42.2
tidak pasti	80	25.0	25.0	67.2
setuju	88	27.5	27.5	94.7
sangat setuju	17	5.3	5.3	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s36

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	5	1.6	1.6	1.6
tidak setuju	77	24.1	24.1	25.6
tidak pasti	146	45.6	45.6	71.3
setuju	66	20.6	20.6	91.9
sangat setuju	26	8.1	8.1	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s37

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	11	3.4	3.4	3.4
tidak setuju	78	24.4	24.4	27.8
tidak pasti	34	10.6	10.6	38.4
setuju	155	48.4	48.4	86.9
sangat setuju	42	13.1	13.1	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s38

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	9	2.8	2.8	2.8
tidak setuju	70	21.9	21.9	24.7
tidak pasti	81	25.3	25.3	50.0
setuju	130	40.6	40.6	90.6
sangat setuju	30	9.4	9.4	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s39

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	9	2.8	2.8	2.8
tidak setuju	78	24.4	24.4	27.2
tidak pasti	136	42.5	42.5	69.7
setuju	80	25.0	25.0	94.7
sangat setuju	17	5.3	5.3	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s40

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	47	14.7	14.7	14.7
tidak pasti	58	18.1	18.1	32.8
setuju	185	57.8	57.8	90.6
sangat setuju	30	9.4	9.4	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s42

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	9	2.8	2.8	2.8
tidak setuju	89	27.8	27.8	30.6
tidak pasti	74	23.1	23.1	53.8
setuju	130	40.6	40.6	94.4
sangat setuju	18	5.6	5.6	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s43

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	66	20.6	20.6	20.6
tidak pasti	65	20.3	20.3	40.9
setuju	120	37.5	37.5	78.4
sangat setuju	69	21.6	21.6	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s44

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	56	17.5	17.5	17.5
tidak setuju	4	1.3	1.3	18.8
tidak pasti	108	33.8	33.8	52.5
setuju	125	39.1	39.1	91.6
sangat setuju	27	8.4	8.4	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s45

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	2	.6	.6	.6
tidak setuju	74	23.1	23.1	23.8
tidak pasti	38	11.9	11.9	35.6
setuju	189	59.1	59.1	94.7
sangat setuju	17	5.3	5.3	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s46

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	82	25.6	25.6	25.6
tidak pasti	88	27.5	27.5	53.1
setuju	120	37.5	37.5	90.6
sangat setuju	30	9.4	9.4	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s47

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	89	27.8	27.8	27.8
tidak pasti	105	32.8	32.8	60.6
Setuju	96	30.0	30.0	90.6
sangat setuju	30	9.4	9.4	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s48

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	56	17.5	17.5	17.5
tidak setuju	40	12.5	12.5	30.0
tidak pasti	110	34.4	34.4	64.4
setuju	94	29.4	29.4	93.8
sangat setuju	20	6.3	6.3	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s50

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak baik	1	.3	.3	.3
tidak baik	65	20.3	20.3	20.6
tidak pasti	62	19.4	19.4	40.0
baik	175	54.7	54.7	94.7
sangat baik	17	5.3	5.3	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s51

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak puas hati	1	.3	.3	.3
tidak puas hati	61	19.1	19.1	19.4
tidak pasti	58	18.1	18.1	37.5
puas hati	153	47.8	47.8	85.3
sangat puas hati	47	14.7	14.7	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s52

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	104	32.5	32.5	32.5
tidak	215	67.2	67.2	99.7
3	1	.3	.3	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s53

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	2	.6	.6	.6
tidak	317	99.1	99.1	99.7
3	1	.3	.3	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s55

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	berjumba terus	91	28.4	55.2	55.2
	peti cadangan	63	19.7	38.2	93.3
	lain-lain	11	3.4	6.7	100.0
	Total	165	51.6	100.0	
Missing	999	155	48.4		
	Total	320	100.0		

s56

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya	165	51.6	85.5
	tidak	28	8.8	14.5
	Total	193	60.3	100.0
Missing	999	127	39.7	
	Total	320	100.0	

s57

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat baik	17	5.3	6.1	6.1
	baik	144	45.0	52.0	58.1
	tidak pasti	73	22.8	26.4	84.5
	buruk	40	12.5	14.1	98.9
	sangat buruk	3	.9	1.1	100.0
	Total	277	86.6	100.0	
Missing	999	43	13.4		
	Total	320	100.0		

MAKLUMAT DEMOGRAFI

Frequencies

Statistics

	s1	s2	s3	s4
N	320	320	320	320
Missing	0	0	0	0
Mode	1	1	4	1

Frequency Table

s1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid wakil penghantaran	136	42.5	42.5	42.5
penyelia	44	13.8	13.8	56.3
pengurus	5	1.6	1.6	57.8
eksekutif	135	42.2	42.2	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid lelaki	317	99.1	99.1	99.1
perempuan	3	9	9	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <1	12	3.8	3.8	3.8
1-5	123	38.4	38.4	42.2
6-10	40	12.5	12.5	54.7
>10	145	45.3	45.3	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ya	320	100.0	100.0	100.0

Frequencies

Statistics

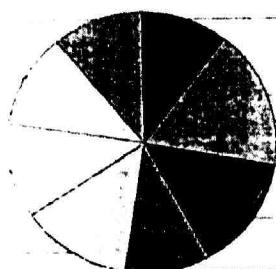
perkhidmatan

N	Valid	320
	Missing	0

perkhidmatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7a	34	10.6	10.6
	7b	55	17.2	27.8
	7c	46	14.4	42.2
	7d	33	10.3	52.5
	7e	43	13.4	65.9
	7f	37	11.6	77.5
	7g	37	11.6	89.1
	7h	35	10.9	100.0
	Total	320	100.0	100.0

perkhidmatan



Frequencies

perkhidmatan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	Valid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Average	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valid	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
Average	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Average	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valid	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	
Average	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Valid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Frequency Table

perkhidmatan			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	wakil penghantaran	13	38.2	38.2	38.2
		penyelia	11	32.4	32.4	70.6
		eksekutif	10	29.4	29.4	100.0
		Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid	wakil penghantaran	25	45.5	45.5	45.5
		penyelia	2	3.6	3.6	49.1
		pengurus	5	9.1	9.1	58.2
		eksekutif	23	41.8	41.8	100.0
		Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid	wakil penghantaran	15	32.6	32.6	32.6
		penyelia	2	4.3	4.3	37.0
		eksekutif	29	63.0	63.0	100.0
		Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid	wakil penghantaran	15	45.5	45.5	45.5
		penyelia	7	21.2	21.2	66.7
		eksekutif	11	33.3	33.3	100.0
		Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid	wakil penghantaran	29	67.4	67.4	67.4
		penyelia	5	11.6	11.6	79.0
		eksekutif	9	20.9	20.9	100.0
		Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid	wakil penghantaran	8	21.6	21.6	21.6
		penyelia	6	16.2	16.2	37.5
		eksekutif	23	62.2	62.2	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid	wakil penghantaran	18	48.6	48.6	48.6
		penyelia	6	16.2	16.2	64.9
		eksekutif	13	35.1	35.1	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid	wakil penghantaran	13	37.1	37.1	37.1
		penyelia	5	14.3	14.3	51.4
		eksekutif	17	48.6	48.6	100.0
		Total	35	100.0	100.0	

s2

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid lelaki	33	97.1	97.1	97.1
	perempuan	1	2.9	2.9	100.0
	Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid lelaki	55	100.0	100.0	100.0
7c	Valid lelaki	46	100.0	100.0	100.0
7d	Valid lelaki	33	100.0	100.0	100.0
7e	Valid lelaki	42	97.7	97.7	97.7
	perempuan	1	2.3	2.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid lelaki	37	100.0	100.0	100.0
7g	Valid lelaki	36	97.3	97.3	97.3
	perempuan	1	2.7	2.7	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid lelaki	35	100.0	100.0	100.0

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid <1	1	2.9	2.9	2.9
	1-5	11	32.4	32.4	35.3
	6-10	9	26.5	26.5	61.8
	>10	13	38.2	38.2	100.0
	Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid <1	1	1.8	1.8	1.8
	1-5	27	49.1	49.1	50.9
	6-10	1	1.8	1.8	52.7
	>10	26	47.3	47.3	100.0
	Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid <1	1	2.2	2.2	2.2
	1-5	7	15.2	15.2	17.4
	6-10	6	13.0	13.0	30.4
	>10	32	69.6	69.6	100.0
	Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid <1	1	3.0	3.0	3.0
	1-5	15	45.5	45.5	48.5
	6-10	5	15.2	15.2	63.6
	>10	12	36.4	36.4	100.0
	Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid <1	2	4.7	4.7	4.7
	1-5	30	69.8	69.8	74.4
	6-10	8	18.6	18.6	93.0
	>10	3	7.0	7.0	100.0
	Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid <1	1	2.7	2.7	2.7
	1-5	8	21.6	21.6	24.3
	6-10	3	8.1	8.1	32.4
	>10	25	67.6	67.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid <1	1	2.7	2.7	2.7
	1-5	12	32.4	32.4	35.1
	6-10	5	13.5	13.5	48.6
	>10	19	51.4	51.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid <1	4	11.4	11.4	11.4
	1-5	13	37.1	37.1	48.6
	6-10	3	8.6	8.6	57.1
	>10	15	42.9	42.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

s4

rkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya	34	100.0	100.0	100.0
Valid	ya	55	100.0	100.0	100.0
Valid	ya	46	100.0	100.0	100.0
Valid	ya	33	100.0	100.0	100.0
Valid	ya	43	100.0	100.0	100.0
Valid	ya	37	100.0	100.0	100.0
Valid	ya	37	100.0	100.0	100.0
Valid	ya	35	100.0	100.0	100.0

s5

rkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ya	29	85.3	85.3	85.3
	tidak	5	14.7	14.7	100.0
	Total	34	100.0	100.0	
Valid	ya	53	96.4	96.4	96.4
	tidak	2	3.6	3.6	100.0
	Total	55	100.0	100.0	
Valid	ya	43	93.5	93.5	93.5
	tidak	3	6.5	6.5	100.0
	Total	46	100.0	100.0	
Valid	ya	25	75.8	75.8	75.8
	tidak	8	24.2	24.2	100.0
	Total	33	100.0	100.0	
Valid	ya	39	90.7	90.7	90.7
	tidak	4	9.3	9.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	
Valid	ya	31	83.8	83.8	83.8
	tidak	6	16.2	16.2	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
Valid	ya	29	78.4	78.4	78.4
	tidak	8	21.6	21.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
Valid	ya	24	68.6	68.6	68.6
	tidak	11	31.4	31.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

perkhidmatan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid ya	25	73.5	73.5
	tidak	9	26.5	26.5
	Total	34	100.0	100.0
7b	Valid ya	36	65.5	65.5
	tidak	19	34.5	34.5
	Total	55	100.0	100.0
7c	Valid ya	35	76.1	76.1
	tidak	11	23.9	23.9
	Total	46	100.0	100.0
7d	Valid ya	20	60.6	60.6
	tidak	13	39.4	39.4
	Total	33	100.0	100.0
7e	Valid ya	31	72.1	72.1
	tidak	12	27.9	27.9
	Total	43	100.0	100.0
7f	Valid ya	27	73.0	73.0
	tidak	10	27.0	27.0
	Total	37	100.0	100.0
7g	Valid ya	23	62.2	62.2
	tidak	14	37.8	37.8
	Total	37	100.0	100.0
7h	Valid ya	21	60.0	60.0
	tidak	14	40.0	40.0
	Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid ya	22	64.7	64.7	64.7
	tidak	12	35.3	35.3	100.0
	Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid ya	29	52.7	52.7	52.7
	tidak	26	47.3	47.3	100.0
	Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid ya	40	87.0	87.0	87.0
	tidak	6	13.0	13.0	100.0
	Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid ya	21	63.6	63.6	63.6
	tidak	12	36.4	36.4	100.0
	Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid ya	33	76.7	76.7	76.7
	tidak	10	23.3	23.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid ya	28	75.7	75.7	75.7
	tidak	9	24.3	24.3	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid ya	21	56.8	56.8	56.8
	tidak	16	43.2	43.2	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid ya	24	68.6	68.6	68.6
	tidak	11	31.4	31.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid <30min	3	8.8	8.8	8.8
	>1jam	12	35.3	35.3	44.1
	>3jam	10	29.4	29.4	73.5
	>5jam	9	26.5	26.5	100.0
	Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid <30min	4	7.3	7.3	7.3
	>1jam	43	78.2	78.2	85.5
	>3jam	5	9.1	9.1	94.5
	>5jam	3	5.5	5.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid <30min	3	6.5	6.5	6.5
	>1jam	36	78.3	78.3	84.8
	>3jam	6	13.0	13.0	97.8
	>5jam	1	2.2	2.2	100.0
	Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid <30min	3	9.1	9.1	9.1
	>1jam	15	45.5	45.5	54.5
	>3jam	6	18.2	18.2	72.7
	>5jam	9	27.3	27.3	100.0
	Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid <30min	6	14.0	14.0	14.0
	>1jam	22	51.2	51.2	65.1
	>3jam	11	25.6	25.6	90.7
	>5jam	4	9.3	9.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid <30min	3	8.1	8.1	8.1
	>1jam	22	59.5	59.5	67.6
	>3jam	7	18.9	18.9	86.5
	>5jam	5	13.5	13.5	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid <30min	5	13.5	13.5	13.5
	>1jam	14	37.8	37.8	51.4
	>3jam	9	24.3	24.3	75.7
	>5jam	9	24.3	24.3	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid >1jam	11	31.4	31.4	31.4
	>3jam	18	51.4	51.4	82.9
	>5jam	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid ya	23	67.6	67.6	67.6
	tidak	11	32.4	32.4	100.0
	Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid ya	32	58.2	58.2	58.2
	tidak	23	41.8	41.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid ya	37	80.4	80.4	80.4
	tidak	9	19.6	19.6	100.0
	Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid ya	19	57.6	57.6	57.6
	tidak	14	42.4	42.4	100.0
	Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid ya	15	34.9	34.9	34.9
	tidak	28	65.1	65.1	100.0
	Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid ya	31	83.8	83.8	83.8
	tidak	6	16.2	16.2	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid ya	29	78.4	78.4	78.4
	tidak	8	21.6	21.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid ya	26	74.3	74.3	74.3
	tidak	9	25.7	25.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid ya	20	58.8	58.8	58.8
	tidak	14	41.2	41.2	100.0
	Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid ya	15	27.3	27.3	27.3
	tidak	40	72.7	72.7	100.0
	Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid ya	36	78.3	78.3	78.3
	tidak	10	21.7	21.7	100.0
	Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid ya	18	54.5	54.5	54.5
	tidak	15	45.5	45.5	100.0
	Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid ya	14	32.6	32.6	32.6
	tidak	29	67.4	67.4	100.0
	Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid ya	29	78.4	78.4	78.4
	tidak	8	21.6	21.6	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid ya	27	73.0	73.0	73.0
	tidak	10	27.0	27.0	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid ya	24	68.6	68.6	68.6
	tidak	11	31.4	31.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	ya	24	70.6	70.6
		tidak	10	29.4	29.4
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	ya	30	54.5	54.5
		tidak	25	45.5	45.5
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	ya	42	91.3	91.3
		tidak	4	8.7	8.7
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	ya	20	60.6	60.6
		tidak	13	39.4	39.4
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	ya	17	39.5	39.5
		tidak	26	60.5	60.5
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	ya	29	78.4	78.4
		tidak	8	21.6	21.6
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	ya	24	64.9	64.9
		tidak	13	35.1	35.1
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	ya	25	71.4	71.4
		tidak	10	28.6	28.6
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid ya	28	82.4	82.4	82.4
	tidak	5	14.7	14.7	97.1
	5	1	2.9	2.9	100.0
	Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid ya	50	90.9	90.9	90.9
	tidak	5	9.1	9.1	100.0
	Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid ya	45	97.8	97.8	97.8
	tidak	1	2.2	2.2	100.0
	Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid ya	23	69.7	69.7	69.7
	tidak	9	27.3	27.3	97.0
	5	1	3.0	3.0	100.0
	Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid ya	33	76.7	76.7	76.7
	tidak	10	23.3	23.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid ya	32	86.5	86.5	86.5
	tidak	3	8.1	8.1	94.6
	5	2	5.4	5.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid ya	25	67.6	67.6	67.6
	tidak	10	27.0	27.0	94.6
	5	2	5.4	5.4	100.0
	Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid ya	22	62.9	62.9	62.9
	tidak	13	37.1	37.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	tidak setuju setuju sangat setuju Total	3 25 6 34	8.8 73.5 17.6 100.0	8.8 73.5 17.6 100.0
7b	Valid	tidak setuju setuju sangat setuju Total	22 31 2 55	40.0 56.4 3.6 100.0	40.0 96.4 100.0
7c	Valid	tidak setuju setuju sangat setuju Total	2 42 2 46	4.3 91.3 4.3 100.0	4.3 95.7 100.0
7d	Valid	tidak setuju tidak pasti setuju sangat setuju Total	6 2 15 10 33	18.2 6.1 45.5 30.3 100.0	18.2 24.2 69.7 100.0
7e	Valid	tidak setuju setuju sangat setuju Total	22 18 3 43	51.2 41.9 7.0 100.0	51.2 93.0 100.0
7f	Valid	tidak pasti setuju sangat setuju Total	1 31 5 37	2.7 83.8 13.5 100.0	2.7 86.5 100.0
7g	Valid	tidak setuju tidak pasti setuju sangat setuju Total	1 1 25 10 37	2.7 2.7 67.6 27.0 100.0	2.7 5.4 73.0 100.0
7h	Valid	tidak pasti setuju sangat setuju Total	1 25 9 35	2.9 71.4 25.7 100.0	2.9 74.3 100.0

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9
		tidak setuju	3	8.8	11.8
		tidak pasti	18	52.9	64.7
		setuju	6	17.6	82.4
		sangat setuju	6	17.6	100.0
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	tidak setuju	22	40.0	40.0
		tidak pasti	22	40.0	80.0
		setuju	9	16.4	96.4
		sangat setuju	2	3.6	100.0
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	tidak setuju	2	4.3	4.3
		tidak pasti	10	21.7	26.1
		setuju	34	73.9	100.0
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	tidak setuju	5	15.2	15.2
		tidak pasti	12	36.4	51.5
		setuju	7	21.2	72.7
		sangat setuju	9	27.3	100.0
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	tidak setuju	22	51.2	51.2
		tidak pasti	14	32.6	83.7
		setuju	4	9.3	93.0
		sangat setuju	3	7.0	100.0
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	sangat tidak setuju	1	2.7	2.7
		tidak pasti	15	40.5	43.2
		setuju	16	43.2	86.5
		sangat setuju	5	13.5	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	tidak setuju	1	2.7	2.7
		tidak pasti	17	45.9	48.6
		setuju	10	27.0	75.7
		sangat setuju	9	24.3	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	tidak pasti	19	54.3	54.3
		setuju	9	25.7	80.0
		sangat setuju	7	20.0	100.0
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9
		tidak setuju	3	8.8	11.8
		tidak pasti	2	5.9	17.6
		setuju	20	58.8	76.5
		sangat setuju	8	23.5	100.0
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	tidak setuju	22	40.0	40.0
		tidak pasti	16	29.1	69.1
		setuju	13	23.6	92.7
		sangat setuju	4	7.3	100.0
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	tidak setuju	2	4.3	4.3
		setuju	43	93.5	97.8
		sangat setuju	1	2.2	100.0
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	sangat tidak setuju	2	6.1	6.1
		tidak setuju	5	15.2	21.2
		tidak pasti	1	3.0	24.2
		setuju	16	48.5	72.7
		sangat setuju	9	27.3	100.0
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	tidak setuju	22	51.2	51.2
		setuju	18	41.9	93.0
		sangat setuju	3	7.0	100.0
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	sangat tidak setuju	1	2.7	2.7
		tidak pasti	1	2.7	5.4
		setuju	28	75.7	81.1
		sangat setuju	7	18.9	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	tidak setuju	1	2.7	2.7
		tidak pasti	3	8.1	10.8
		setuju	22	59.5	70.3
		sangat setuju	11	29.7	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	tidak setuju	1	2.9	2.9
		tidak pasti	3	8.6	11.4
		setuju	23	65.7	77.1
		sangat setuju	8	22.9	100.0
		Total	35	100.0	100.0

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	tidak setuju	4	11.8	11.8
		tidak pasti	10	29.4	29.4
		setuju	11	32.4	32.4
		sangat setuju	9	26.5	26.5
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	tidak pasti	26	47.3	47.3
		setuju	25	45.5	92.7
		sangat setuju	4	7.3	100.0
		Total	55	100.0	
7c	Valid	tidak setuju	3	6.5	6.5
		tidak pasti	3	6.5	13.0
		setuju	37	80.4	93.5
		sangat setuju	3	6.5	100.0
		Total	46	100.0	
7d	Valid	tidak setuju	2	6.1	6.1
		tidak pasti	12	36.4	42.4
		setuju	8	24.2	66.7
		sangat setuju	11	33.3	100.0
		Total	33	100.0	
7e	Valid	tidak setuju	3	7.0	7.0
		tidak pasti	34	79.1	86.0
		setuju	3	7.0	93.0
		sangat setuju	3	7.0	100.0
		Total	43	100.0	
7f	Valid	tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak pasti	4	10.8	16.2
		setuju	21	56.8	73.0
		sangat setuju	10	27.0	100.0
		Total	37	100.0	
7g	Valid	tidak setuju	1	2.7	2.7
		tidak pasti	10	27.0	29.7
		setuju	13	35.1	64.9
		sangat setuju	13	35.1	100.0
		Total	37	100.0	
7h	Valid	tidak setuju	3	8.6	8.6
		tidak pasti	13	37.1	45.7
		setuju	8	22.9	68.6
		sangat setuju	11	31.4	100.0
		Total	35	100.0	

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	10	29.4	29.4
		tidak setuju	5	14.7	44.1
		tidak pasti	9	26.5	70.6
		setuju	4	11.8	82.4
		sangat setuju	6	17.6	100.0
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	sangat tidak setuju	23	41.8	41.8
		tidak setuju	16	29.1	70.9
		tidak pasti	6	10.9	81.8
		setuju	7	12.7	94.5
		sangat setuju	3	5.5	100.0
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	sangat tidak setuju	4	8.7	8.7
		tidak setuju	8	17.4	26.1
		tidak pasti	6	13.0	39.1
		setuju	28	60.9	100.0
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	sangat tidak setuju	8	24.2	24.2
		tidak setuju	5	15.2	39.4
		tidak pasti	9	27.3	66.7
		setuju	2	6.1	72.7
		sangat setuju	9	27.3	100.0
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	sangat tidak setuju	25	58.1	58.1
		tidak setuju	6	14.0	72.1
		tidak pasti	6	14.0	86.0
		setuju	3	7.0	93.0
		sangat setuju	3	7.0	100.0
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	sangat tidak setuju	5	13.5	13.5
		tidak setuju	2	5.4	18.9
		tidak pasti	9	24.3	43.2
		setuju	16	43.2	86.5
		sangat setuju	5	13.5	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak setuju	6	16.2	21.6
		tidak pasti	16	43.2	64.9
		setuju	4	10.8	75.7
		sangat setuju	9	24.3	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9
		tidak setuju	11	31.4	34.3
		tidak pasti	12	34.3	68.6
		setuju	4	11.4	80.0
		sangat setuju	7	20.0	100.0
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	2	5.9	5.9	5.9
		tidak setuju	6	17.6	17.6	23.5
		tidak pasti	15	44.1	44.1	67.6
		setuju	5	14.7	14.7	82.4
		sangat setuju	6	17.6	17.6	100.0
		Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid	sangat tidak setuju	1	1.8	1.8	1.8
		tidak setuju	22	40.0	40.0	41.8
		tidak pasti	22	40.0	40.0	81.8
		setuju	9	16.4	16.4	98.2
		sangat setuju	1	1.8	1.8	100.0
		Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid	sangat tidak setuju	1	2.2	2.2	2.2
		tidak setuju	4	8.7	8.7	10.9
		tidak pasti	6	13.0	13.0	23.9
		setuju	35	76.1	76.1	100.0
		Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid	tidak setuju	7	21.2	21.2	21.2
		tidak pasti	14	42.4	42.4	63.6
		setuju	3	9.1	9.1	72.7
		sangat setuju	9	27.3	27.3	100.0
		Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid	tidak setuju	24	55.8	55.8	55.8
		tidak pasti	13	30.2	30.2	86.0
		setuju	4	9.3	9.3	95.3
		sangat setuju	2	4.7	4.7	100.0
		Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
		tidak setuju	4	10.8	10.8	16.2
		tidak pasti	12	32.4	32.4	48.6
		setuju	14	37.8	37.8	86.5
		sangat setuju	5	13.5	13.5	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
		tidak setuju	5	13.5	13.5	18.9
		tidak pasti	16	43.2	43.2	62.2
		setuju	6	16.2	16.2	78.4
		sangat setuju	8	21.6	21.6	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9	2.9
		tidak setuju	5	14.3	14.3	17.1
		tidak pasti	18	51.4	51.4	68.6
		setuju	4	11.4	11.4	80.0
		sangat setuju	7	20.0	20.0	100.0
		Total	35	100.0	100.0	

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	2	5.9	5.9	5.9
		tidak setuju	3	8.8	8.8	14.7
		tidak pasti	5	14.7	14.7	29.4
		setuju	17	50.0	50.0	79.4
		sangat setuju	7	20.6	20.6	100.0
		Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid	sangat tidak setuju	1	1.8	1.8	1.8
		tidak setuju	23	41.8	41.8	43.6
		tidak pasti	2	3.6	3.6	47.3
		setuju	27	49.1	49.1	96.4
		sangat setuju	2	3.6	3.6	100.0
		Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid	sangat tidak setuju	1	2.2	2.2	2.2
		tidak setuju	9	19.6	19.6	21.7
		tidak pasti	1	2.2	2.2	23.9
		setuju	34	73.9	73.9	97.8
		sangat setuju	1	2.2	2.2	100.0
		Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid	tidak setuju	7	21.2	21.2	21.2
		tidak pasti	7	21.2	21.2	42.4
		setuju	9	27.3	27.3	69.7
		sangat setuju	10	30.3	30.3	100.0
		Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid	tidak setuju	23	53.5	53.5	53.5
		tidak pasti	1	2.3	2.3	55.8
		setuju	15	34.9	34.9	90.7
		sangat setuju	4	9.3	9.3	100.0
		Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
		tidak pasti	5	13.5	13.5	18.9
		setuju	24	64.9	64.9	83.8
		sangat setuju	6	16.2	16.2	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
		tidak setuju	2	5.4	5.4	10.8
		tidak pasti	10	27.0	27.0	37.8
		setuju	15	40.5	40.5	78.4
		sangat setuju	8	21.6	21.6	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9	2.9
		tidak setuju	3	8.6	8.6	11.4
		tidak pasti	3	8.6	8.6	20.0
		setuju	17	48.6	48.6	68.6
		sangat setuju	11	31.4	31.4	100.0
		Total	35	100.0	100.0	

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	2	5.9	5.9
		tidak setuju	4	11.8	17.6
		tidak pasti	12	35.3	52.9
		setuju	10	29.4	82.4
		sangat setuju	6	17.6	100.0
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	sangat tidak setuju	1	1.8	1.8
		tidak setuju	23	41.8	43.6
		tidak pasti	23	41.8	85.5
		setuju	7	12.7	98.2
		sangat setuju	1	1.8	100.0
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	sangat tidak setuju	1	2.2	2.2
		tidak setuju	4	8.7	10.9
		tidak pasti	6	13.0	23.9
		setuju	35	76.1	100.0
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	tidak setuju	9	27.3	27.3
		tidak pasti	9	27.3	54.5
		setuju	6	18.2	72.7
		sangat setuju	9	27.3	100.0
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	tidak setuju	23	53.5	53.5
		tidak pasti	11	25.6	79.1
		setuju	7	16.3	95.3
		sangat setuju	2	4.7	100.0
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak setuju	1	2.7	8.1
		tidak pasti	14	37.8	45.9
		setuju	15	40.5	86.5
		sangat setuju	5	13.5	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak setuju	4	10.8	16.2
		tidak pasti	14	37.8	54.1
		setuju	10	27.0	81.1
		sangat setuju	7	18.9	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9
		tidak setuju	4	11.4	14.3
		tidak pasti	16	45.7	60.0
		setuju	7	20.0	80.0
		sangat setuju	7	20.0	100.0
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	2	5.9	5.9
		tidak setuju	9	26.5	32.4
		tidak pasti	5	14.7	47.1
		setuju	11	32.4	79.4
		sangat setuju	7	20.6	100.0
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	sangat tidak setuju	1	1.8	1.8
		tidak setuju	38	69.1	70.9
		tidak pasti	2	3.6	74.5
		setuju	12	21.8	96.4
		sangat setuju	2	3.6	100.0
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	sangat tidak setuju	1	2.2	2.2
		tidak setuju	2	4.3	6.5
		tidak pasti	5	10.9	17.4
		setuju	38	82.6	100.0
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	tidak setuju	9	27.3	27.3
		tidak pasti	6	18.2	45.5
		setuju	9	27.3	72.7
		sangat setuju	9	27.3	100.0
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	tidak setuju	25	58.1	58.1
		tidak pasti	3	7.0	65.1
		setuju	13	30.2	95.3
		sangat setuju	2	4.7	100.0
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak setuju	2	5.4	10.8
		tidak pasti	8	21.6	32.4
		setuju	20	54.1	86.5
		sangat setuju	5	13.5	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak setuju	3	8.1	13.5
		tidak pasti	14	37.8	51.4
		setuju	10	27.0	78.4
		sangat setuju	8	21.6	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9
		tidak setuju	2	5.7	8.6
		tidak pasti	10	28.6	37.1
		setuju	15	42.9	80.0
		sangat setuju	7	20.0	100.0
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	5	14.7	14.7	14.7
		tidak pasti	8	23.5	23.5	38.2
		setuju	15	44.1	44.1	82.4
		sangat setuju	6	17.6	17.6	100.0
		Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid	sangat tidak setuju	23	41.8	41.8	41.8
		tidak setuju	1	1.8	1.8	43.6
		tidak pasti	18	32.7	32.7	76.4
		setuju	11	20.0	20.0	96.4
		sangat setuju	2	3.6	3.6	100.0
		Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid	sangat tidak setuju	3	6.5	6.5	6.5
		tidak pasti	3	6.5	6.5	13.0
		setuju	40	87.0	87.0	100.0
		Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid	sangat tidak setuju	5	15.2	15.2	15.2
		tidak setuju	1	3.0	3.0	18.2
		tidak pasti	5	15.2	15.2	33.3
		setuju	13	39.4	39.4	72.7
		sangat setuju	9	27.3	27.3	100.0
		Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid	sangat tidak setuju	22	51.2	51.2	51.2
		tidak setuju	1	2.3	2.3	53.5
		tidak pasti	11	25.6	25.6	79.1
		setuju	7	16.3	16.3	95.3
		sangat setuju	2	4.7	4.7	100.0
		Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
		tidak pasti	4	10.8	10.8	16.2
		setuju	26	70.3	70.3	86.5
		sangat setuju	5	13.5	13.5	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
		tidak setuju	3	8.1	8.1	13.5
		tidak pasti	5	13.5	13.5	27.0
		setuju	19	51.4	51.4	78.4
		sangat setuju	8	21.6	21.6	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9	2.9
		tidak pasti	11	31.4	31.4	34.3
		setuju	16	45.7	45.7	80.0
		sangat setuju	7	20.0	20.0	100.0
		Total	35	100.0	100.0	

perkhidmatan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a Valid tidak setuju	4	11.8	11.8	11.8
tidak pasti	4	11.8	11.8	23.5
setuju	11	32.4	32.4	55.9
sangat setuju	15	44.1	44.1	100.0
Total	34	100.0	100.0	
7b Valid tidak setuju	22	40.0	40.0	40.0
tidak pasti	5	9.1	9.1	49.1
setuju	24	43.6	43.6	92.7
sangat setuju	4	7.3	7.3	100.0
Total	55	100.0	100.0	
7c Valid tidak setuju	2	4.3	4.3	4.3
tidak pasti	3	6.5	6.5	10.9
setuju	35	76.1	76.1	87.0
sangat setuju	6	13.0	13.0	100.0
Total	46	100.0	100.0	
7d Valid tidak setuju	6	18.2	18.2	18.2
tidak pasti	5	15.2	15.2	33.3
setuju	8	24.2	24.2	57.6
sangat setuju	14	42.4	42.4	100.0
Total	33	100.0	100.0	
7e Valid tidak setuju	22	51.2	51.2	51.2
tidak pasti	8	18.6	18.6	69.8
setuju	7	16.3	16.3	86.0
sangat setuju	6	14.0	14.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	
7f Valid tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
tidak pasti	3	8.1	8.1	13.5
setuju	19	51.4	51.4	64.9
sangat setuju	13	35.1	35.1	100.0
Total	37	100.0	100.0	
7g Valid tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
tidak pasti	11	29.7	29.7	35.1
setuju	12	32.4	32.4	67.6
sangat setuju	12	32.4	32.4	100.0
Total	37	100.0	100.0	
7h Valid tidak pasti	14	40.0	40.0	40.0
setuju	8	22.9	22.9	62.9
sangat setuju	13	37.1	37.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	3	8.8	8.8
		tidak pasti	15	44.1	44.1
		setuju	7	20.6	20.6
		sangat setuju	8	23.5	23.5
		44	1	2.9	2.9
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	sangat tidak setuju	22	40.0	40.0
		tidak pasti	18	32.7	32.7
		setuju	12	21.8	21.8
		sangat setuju	3	5.5	5.5
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	sangat tidak setuju	2	4.3	4.3
		tidak pasti	6	13.0	13.0
		setuju	36	78.3	78.3
		sangat setuju	1	2.2	2.2
		44	1	2.2	2.2
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	sangat tidak setuju	5	15.2	15.2
		tidak pasti	9	27.3	27.3
		setuju	9	27.3	27.3
		sangat setuju	9	27.3	27.3
		44	1	3.0	3.0
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	sangat tidak setuju	22	51.2	51.2
		tidak pasti	11	25.6	25.6
		setuju	8	18.6	18.6
		sangat setuju	2	4.7	4.7
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	tidak pasti	10	27.0	27.0
		setuju	19	51.4	51.4
		sangat setuju	7	18.9	18.9
		44	1	2.7	2.7
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	tidak setuju	1	2.7	2.7
		tidak pasti	9	24.3	24.3
		setuju	17	45.9	45.9
		sangat setuju	10	27.0	27.0
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	tidak pasti	13	37.1	37.1
		setuju	14	40.0	40.0
		sangat setuju	8	22.9	22.9
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid setuju	23	67.6	76.7	76.7
	sangat setuju	7	20.6	23.3	100.0
	Total	30	88.2	100.0	
	Missing 999	4	11.8		
	Total	34	100.0		
7b	Valid tidak pasti	1	1.8	1.9	1.9
	setuju	51	92.7	94.4	96.3
	sangat setuju	2	3.6	3.7	100.0
	Total	54	98.2	100.0	
	Missing 999	1	1.8		
7c	Total	55	100.0		
	Valid tidak pasti	2	4.3	4.4	4.4
	setuju	41	89.1	91.1	95.6
	sangat setuju	2	4.3	4.4	100.0
	Total	45	97.8	100.0	
7d	Missing 999	1	2.2		
	Total	46	100.0		
	Valid tidak pasti	1	3.0	3.0	3.0
	setuju	21	63.6	63.6	66.7
	sangat setuju	11	33.3	33.3	100.0
7e	Total	33	100.0	100.0	
	Missing 999	1	2.3		
	Total	43	100.0		
	Valid tidak pasti	1	2.3	2.4	2.4
	setuju	39	90.7	92.9	95.2
7f	sangat setuju	2	4.7	4.8	100.0
	Total	42	97.7	100.0	
	Missing 999	1	2.3		
	Total	43	100.0		
	Valid setuju	27	73.0	77.1	77.1
7g	sangat setuju	8	21.6	22.9	100.0
	Total	35	94.6	100.0	
	Missing 999	2	5.4		
	Total	37	100.0		
	Valid tidak setuju	1	2.7	2.9	2.9
7h	tidak pasti	1	2.7	2.9	5.7
	setuju	23	62.2	65.7	71.4
	sangat setuju	10	27.0	28.6	100.0
	Total	35	94.6	100.0	
	Missing 999	2	5.4		
7i	Total	37	100.0		
	Valid tidak pasti	3	8.6	8.8	8.8
	setuju	21	60.0	61.8	70.6
	sangat setuju	10	28.6	29.4	100.0
	Total	34	97.1	100.0	
7j	Missing 999	1	2.9		
	Total	35	100.0		

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	3	8.8	8.8
		tidak setuju	2	5.9	14.7
		tidak pasti	10	29.4	44.1
		setuju	10	29.4	73.5
		sangat setuju	9	26.5	100.0
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	sangat tidak setuju	22	40.0	40.0
		tidak pasti	18	32.7	72.7
		setuju	13	23.6	96.4
		sangat setuju	2	3.6	100.0
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	sangat tidak setuju	2	4.3	4.3
		tidak setuju	5	10.9	15.2
		tidak pasti	1	2.2	17.4
		setuju	35	76.1	93.5
		sangat setuju	3	6.5	100.0
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	sangat tidak setuju	5	15.2	15.2
		tidak setuju	2	6.1	21.2
		tidak pasti	6	18.2	39.4
		setuju	9	27.3	66.7
		sangat setuju	11	33.3	100.0
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	sangat tidak setuju	22	51.2	51.2
		tidak setuju	2	4.7	55.8
		tidak pasti	7	16.3	72.1
		setuju	10	23.3	95.3
		sangat setuju	2	4.7	100.0
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	tidak pasti	5	13.5	13.5
		setuju	22	59.5	73.0
		sangat setuju	10	27.0	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak pasti	9	24.3	29.7
		setuju	15	40.5	70.3
		sangat setuju	11	29.7	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	tidak setuju	1	2.9	2.9
		tidak pasti	4	11.4	14.3
		setuju	19	54.3	68.6
		sangat setuju	11	31.4	100.0
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a Valid tidak setuju	5	14.7	14.7	14.7
tidak pasti	9	26.5	26.5	41.2
setuju	11	32.4	32.4	73.5
sangat setuju	9	26.5	26.5	100.0
Total	34	100.0	100.0	
7b Valid tidak setuju	37	67.3	67.3	67.3
tidak pasti	6	10.9	10.9	78.2
setuju	10	18.2	18.2	96.4
sangat setuju	2	3.6	3.6	100.0
Total	55	100.0	100.0	
7c Valid tidak setuju	2	4.3	4.3	4.3
tidak pasti	6	13.0	13.0	17.4
setuju	35	76.1	76.1	93.5
sangat setuju	3	6.5	6.5	100.0
Total	46	100.0	100.0	
7d Valid tidak setuju	7	21.2	21.2	21.2
tidak pasti	12	36.4	36.4	57.6
setuju	3	9.1	9.1	66.7
sangat setuju	11	33.3	33.3	100.0
Total	33	100.0	100.0	
7e Valid tidak setuju	22	51.2	51.2	51.2
tidak pasti	11	25.6	25.6	76.7
setuju	8	18.6	18.6	95.3
sangat setuju	2	4.7	4.7	100.0
Total	43	100.0	100.0	
7f Valid tidak setuju	1	2.7	2.7	2.7
tidak pasti	6	16.2	16.2	18.9
setuju	20	54.1	54.1	73.0
sangat setuju	10	27.0	27.0	100.0
Total	37	100.0	100.0	
7g Valid tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
tidak pasti	11	29.7	29.7	35.1
setuju	13	35.1	35.1	70.3
sangat setuju	11	29.7	29.7	100.0
Total	37	100.0	100.0	
7h Valid tidak setuju	1	2.9	2.9	2.9
tidak pasti	18	51.4	51.4	54.3
setuju	5	14.3	14.3	68.6
sangat setuju	11	31.4	31.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	5	14.7	14.7	14.7
		tidak setuju	4	11.8	11.8	26.5
		tidak pasti	11	32.4	32.4	58.8
		setuju	6	17.6	17.6	76.5
		sangat setuju	8	23.5	23.5	100.0
		Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid	sangat tidak setuju	23	41.8	41.8	41.8
		tidak setuju	2	3.6	3.6	45.5
		tidak pasti	20	36.4	36.4	81.9
		setuju	9	16.4	16.4	98.2
		sangat setuju	1	1.8	1.8	100.0
		Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid	sangat tidak setuju	3	6.5	6.5	6.5
		tidak setuju	6	13.0	13.0	19.0
		tidak pasti	2	4.3	4.3	23.9
		setuju	33	71.7	71.7	95.7
		sangat setuju	2	4.3	4.3	100.0
		Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid	sangat tidak setuju	7	21.2	21.2	21.2
		tidak setuju	4	12.1	12.1	33.3
		tidak pasti	7	21.2	21.2	54.5
		setuju	3	9.1	9.1	63.6
		sangat setuju	12	36.4	36.4	100.0
		Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid	sangat tidak setuju	22	51.2	51.2	51.2
		tidak setuju	7	16.3	16.3	67.4
		tidak pasti	10	23.3	23.3	90.7
		setuju	2	4.7	4.7	95.3
		sangat setuju	2	4.7	4.7	100.0
		Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
		tidak setuju	1	2.7	2.7	8.1
		tidak pasti	6	16.2	16.2	24.3
		setuju	18	48.6	48.6	73.0
		sangat setuju	10	27.0	27.0	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
		tidak setuju	6	16.2	16.2	21.6
		tidak pasti	6	16.2	16.2	37.8
		setuju	12	32.4	32.4	70.3
		sangat setuju	11	29.7	29.7	
		Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9	2.9
		tidak setuju	7	20.0	20.0	22.9
		tidak pasti	9	25.7	25.7	48.0
		setuju	8	22.9	22.9	71.4
		sangat setuju	10	28.6	28.6	100.0
		Total	35	100.0	100.0	

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	tidak setuju	3	8.8	8.8
		tidak pasti	6	17.6	26.5
		setuju	19	55.9	82.4
		sangat setuju	6	17.6	100.0
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	tidak setuju	24	43.6	43.6
		tidak pasti	4	7.3	50.9
		setuju	26	47.3	98.2
		sangat setuju	1	1.8	100.0
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	tidak setuju	2	4.3	4.3
		setuju	39	84.8	89.1
		sangat setuju	5	10.9	100.0
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	tidak setuju	6	18.2	18.2
		tidak pasti	10	30.3	48.5
		setuju	10	30.3	78.8
		sangat setuju	7	21.2	100.0
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	tidak setuju	22	51.2	51.2
		tidak pasti	8	18.6	69.8
		setuju	12	27.9	97.7
		sangat setuju	1	2.3	100.0
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	tidak pasti	5	13.5	13.5
		setuju	24	64.9	78.4
		sangat setuju	8	21.6	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	tidak setuju	1	2.7	2.7
		tidak pasti	12	32.4	35.1
		setuju	16	43.2	78.4
		sangat setuju	8	21.6	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	tidak pasti	11	31.4	31.4
		setuju	15	42.9	74.3
		sangat setuju	9	25.7	100.0
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	tidak setuju	6	17.6	17.6
		tidak pasti	15	44.1	44.1
		setuju	9	26.5	26.5
		sangat setuju	4	11.8	11.8
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	tidak setuju	24	43.6	43.6
		tidak pasti	23	41.8	85.5
		setuju	8	14.5	14.5
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	tidak setuju	2	4.3	4.3
		tidak pasti	9	19.6	19.6
		setuju	33	71.7	71.7
		sangat setuju	2	4.3	4.3
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	tidak setuju	8	24.2	24.2
		tidak pasti	13	39.4	39.4
		setuju	6	18.2	18.2
		sangat setuju	6	18.2	18.2
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	tidak setuju	24	55.8	55.8
		tidak pasti	15	34.9	90.7
		setuju	3	7.0	7.0
		sangat setuju	1	2.3	2.3
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	tidak setuju	1	2.7	2.7
		tidak pasti	9	24.3	24.3
		setuju	21	56.8	56.8
		sangat setuju	6	16.2	16.2
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	sangat tidak setuju	1	2.7	2.7
		tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak pasti	17	45.9	45.9
		setuju	12	32.4	32.4
		sangat setuju	5	13.5	13.5
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	tidak setuju	2	5.7	5.7
		tidak pasti	21	60.0	60.0
		setuju	6	17.1	17.1
		sangat setuju	6	17.1	17.1
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	3	8.8	8.8
		tidak setuju	6	17.6	26.5
		tidak pasti	9	26.5	52.9
		setuju	13	38.2	91.2
		sangat setuju	3	8.8	100.0
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	sangat tidak setuju	1	1.8	1.8
		tidak setuju	26	47.3	49.1
		tidak pasti	22	40.0	89.1
		setuju	6	10.9	100.0
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	tidak setuju	3	6.5	6.5
		tidak pasti	3	6.5	13.0
		setuju	40	87.0	100.0
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	sangat tidak setuju	3	9.1	9.1
		tidak setuju	8	24.2	33.3
		tidak pasti	10	30.3	63.6
		setuju	8	24.2	87.8
		sangat setuju	4	12.1	100.0
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	sangat tidak setuju	1	2.3	2.3
		tidak setuju	28	65.1	67.4
		tidak pasti	7	16.3	83.7
		setuju	6	14.0	97.7
		sangat setuju	1	2.3	100.0
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	sangat tidak setuju	1	2.7	2.7
		tidak setuju	3	8.1	10.8
		tidak pasti	8	21.6	32.4
		setuju	22	59.5	91.9
		sangat setuju	3	8.1	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	tidak setuju	7	18.9	18.9
		tidak pasti	14	37.8	56.8
		setuju	12	32.4	89.2
		sangat setuju	4	10.8	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9
		tidak setuju	7	20.0	22.9
		tidak pasti	16	45.7	68.6
		setuju	8	22.9	91.4
		sangat setuju	3	8.6	100.0
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9
		tidak setuju	7	20.6	20.6
		tidak pasti	11	32.4	32.4
		setuju	9	26.5	26.5
		sangat setuju	6	17.6	17.6
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	tidak setuju	23	41.8	41.8
		tidak pasti	5	9.1	50.9
		setuju	26	47.3	98.2
		sangat setuju	1	1.8	1.8
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	tidak setuju	5	10.9	10.9
		tidak pasti	6	13.0	23.9
		setuju	32	69.6	93.5
		sangat setuju	3	6.5	100.0
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	tidak setuju	8	24.2	24.2
		tidak pasti	12	36.4	60.6
		setuju	7	21.2	81.8
		sangat setuju	6	18.2	100.0
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	tidak setuju	25	58.1	58.1
		tidak pasti	9	20.9	79
		setuju	8	18.6	97.7
		sangat setuju	1	2.3	100.0
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	sangat tidak setuju	1	2.7	2.7
		tidak setuju	3	8.1	10.8
		tidak pasti	6	16.2	27.0
		setuju	19	51.4	78.4
		sangat setuju	8	21.6	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	tidak setuju	5	13.5	13.5
		tidak pasti	13	35.1	48.6
		setuju	12	32.4	81.1
		sangat setuju	7	18.9	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	tidak setuju	3	8.6	8.6
		tidak pasti	12	34.3	42.9
		setuju	13	37.1	80.0
		sangat setuju	7	20.0	100.0
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	9	26.5	26.5	26.5
		tidak setuju	6	17.6	17.6	44.1
		tidak pasti	9	26.5	26.5	70.6
		setuju	7	20.6	20.6	91.2
		sangat setuju	3	8.8	8.8	100.0
		Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid	sangat tidak setuju	23	41.8	41.8	41.8
		tidak setuju	19	34.5	34.5	76.4
		tidak pasti	5	9.1	9.1	85.5
		setuju	8	14.5	14.5	100.0
		Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid	sangat tidak setuju	4	8.7	8.7	8.7
		tidak setuju	7	15.2	15.2	23.9
		tidak pasti	3	6.5	6.5	30.4
		setuju	32	69.6	69.6	100.0
		Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid	sangat tidak setuju	8	24.2	24.2	24.2
		tidak setuju	6	18.2	18.2	42.4
		tidak pasti	12	36.4	36.4	78.8
		setuju	3	9.1	9.1	87.9
		sangat setuju	4	12.1	12.1	100.0
		Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid	sangat tidak setuju	25	58.1	58.1	58.1
		tidak setuju	6	14.0	14.0	72.1
		tidak pasti	7	16.3	16.3	88.4
		setuju	4	9.3	9.3	97.7
		sangat setuju	1	2.3	2.3	100.0
		Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid	sangat tidak setuju	4	10.8	10.8	10.8
		tidak setuju	1	2.7	2.7	13.5
		tidak pasti	10	27.0	27.0	40.5
		setuju	19	51.4	51.4	91.9
		sangat setuju	3	8.1	8.1	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
		tidak setuju	6	16.2	16.2	21.6
		tidak pasti	20	54.1	54.1	75.7
		setuju	6	16.2	16.2	91.9
		sangat setuju	3	8.1	8.1	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid	sangat tidak setuju	2	5.7	5.7	5.7
		tidak setuju	7	20.0	20.0	25.7
		tidak pasti	14	40.0	40.0	65.7
		setuju	9	25.7	25.7	91.4
		sangat setuju	3	8.6	8.6	100.0
		Total	35	100.0	100.0	

perkhidmatan			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9	2.9
		tidak setuju	8	23.5	23.5	26.5
		tidak pasti	16	47.1	47.1	73.5
		setuju	4	11.8	11.8	85.3
		sangat setuju	5	14.7	14.7	100.0
		Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid	tidak setuju	25	45.5	45.5	45.5
		tidak pasti	23	41.8	41.8	87.3
		setuju	6	10.9	10.9	98.2
		sangat setuju	1	1.8	1.8	100.0
		Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid	tidak setuju	2	4.3	4.3	4.3
		tidak pasti	13	28.3	28.3	32.6
		setuju	30	65.2	65.2	97.8
		sangat setuju	1	2.2	2.2	100.0
		Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid	sangat tidak setuju	1	3.0	3.0	3.0
		tidak setuju	7	21.2	21.2	24.2
		tidak pasti	19	57.6	57.6	81.8
		setuju	2	6.1	6.1	67.9
		sangat setuju	4	12.1	12.1	100.0
		Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid	tidak setuju	25	58.1	58.1	58.1
		tidak pasti	13	30.2	30.2	88.4
		setuju	4	9.3	9.3	97.7
		sangat setuju	1	2.3	2.3	100.0
		Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid	sangat tidak setuju	1	2.7	2.7	2.7
		tidak setuju	3	8.1	8.1	10.8
		tidak pasti	14	37.8	37.8	48.6
		setuju	14	37.8	37.8	86.5
		sangat setuju	5	13.5	13.5	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
		tidak setuju	5	13.5	13.5	18.9
		tidak pasti	23	62.2	62.2	81.1
		setuju	2	5.4	5.4	86.5
		sangat setuju	5	13.5	13.5	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid	tidak setuju	2	5.7	5.7	5.7
		tidak pasti	25	71.4	71.4	77.1
		setuju	4	11.4	11.4	88.6
		sangat setuju	4	11.4	11.4	100.0
		Total	35	100.0	100.0	

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7/a	Valid	sangat tidak setuju	2	5.9	5.9
		tidak setuju	4	11.8	11.8
		tidak pasti	5	14.7	14.7
		setuju	18	52.9	52.9
		sangat setuju	5	14.7	14.7
		Total	34	100.0	100.0
7/b	Valid	sangat tidak setuju	1	1.8	1.8
		tidak setuju	24	43.6	43.6
		tidak pasti	3	5.5	5.5
		setuju	26	47.3	47.3
		sangat setuju	1	1.8	1.8
		Total	55	100.0	100.0
7/c	Valid	sangat tidak setuju	1	2.2	2.2
		tidak setuju	9	19.6	19.6
		setuju	33	71.7	71.7
		sangat setuju	3	6.5	6.5
		Total	46	100.0	100.0
7/d	Valid	sangat tidak setuju	1	3.0	3.0
		tidak setuju	7	21.2	21.2
		tidak pasti	9	27.3	27.3
		setuju	9	27.3	27.3
		sangat setuju	7	21.2	21.2
		Total	33	100.0	100.0
7/e	Valid	tidak setuju	23	53.5	53.5
		tidak pasti	1	2.3	2.3
		setuju	16	37.2	37.2
		sangat setuju	3	7.0	7.0
		Total	43	100.0	100.0
7/f	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak setuju	3	8.1	8.1
		tidak pasti	4	10.8	10.8
		setuju	21	56.8	56.8
		sangat setuju	7	18.9	18.9
		Total	37	100.0	100.0
7/g	Valid	sangat tidak setuju	3	8.1	8.1
		tidak setuju	5	13.5	13.5
		tidak pasti	7	18.9	18.9
		setuju	16	43.2	43.2
		sangat setuju	6	16.2	16.2
		Total	37	100.0	100.0
7/h	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9
		tidak setuju	3	8.6	8.6
		tidak pasti	5	14.3	14.3
		setuju	16	45.7	45.7
		sangat setuju	10	28.6	28.6
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	2	5.9	5.9
		tidak setuju	3	8.8	14.7
		tidak pasti	9	26.5	41.2
		setuju	16	47.1	88.2
		sangat setuju	4	11.8	100.0
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	sangat tidak setuju	1	1.8	1.8
		tidak setuju	23	41.8	43.6
		tidak pasti	23	41.8	85.5
		setuju	8	14.5	100.0
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	sangat tidak setuju	1	2.2	2.2
		tidak setuju	4	8.7	10.9
		setuju	39	84.8	95.7
		sangat setuju	2	4.3	100.0
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	tidak setuju	7	21.2	21.2
		tidak pasti	13	39.4	60.6
		setuju	7	21.2	81.8
		sangat setuju	6	18.2	100.0
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	tidak setuju	23	53.5	53.5
		tidak pasti	9	20.9	74.4
		setuju	10	23.3	97.7
		sangat setuju	1	2.3	100.0
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak setuju	2	5.4	10.8
		tidak pasti	4	10.8	21.6
		setuju	23	62.2	83.8
		sangat setuju	6	16.2	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak setuju	5	13.5	18.9
		tidak pasti	11	29.7	48.6
		setuju	14	37.8	86.5
		sangat setuju	5	13.5	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9
		tidak setuju	3	8.6	11.4
		tidak pasti	12	34.3	45.7
		setuju	13	37.1	52.2
		sangat setuju	6	17.1	100.0
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7/a	Valid	sangat tidak setuju	2	5.9	5.9
		tidak setuju	4	11.8	11.8
		tidak pasti	13	38.2	38.2
		setuju	12	35.3	35.3
		sangat setuju	3	8.8	8.8
		Total	34	100.0	100.0
7/b	Valid	sangat tidak setuju	1	1.8	1.8
		tidak setuju	24	43.6	43.6
		tidak pasti	25	45.5	45.5
		setuju	5	9.1	9.1
		Total	55	100.0	100.0
7/c	Valid	sangat tidak setuju	1	2.2	2.2
		tidak setuju	5	10.9	10.9
		tidak pasti	10	21.7	21.7
		setuju	30	65.2	65.2
		Total	46	100.0	100.0
7/d	Valid	tidak setuju	10	30.3	30.3
		tidak pasti	17	51.5	51.5
		setuju	2	6.1	6.1
		sangat setuju	4	12.1	12.1
		Total	33	100.0	100.0
7/e	Valid	tidak setuju	22	51.2	51.2
		tidak pasti	14	32.6	32.6
		setuju	6	14.0	14.0
		sangat setuju	1	2.3	2.3
		Total	43	100.0	100.0
7/f	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak pasti	10	27.0	27.0
		setuju	20	54.1	54.1
		sangat setuju	3	8.1	8.1
		Total	37	100.0	100.0
7/g	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak setuju	5	13.5	13.5
		tidak pasti	23	62.2	62.2
		setuju	4	10.8	10.8
		sangat setuju	3	8.1	8.1
		Total	37	100.0	100.0
7/h	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9
		tidak setuju	6	17.1	17.1
		tidak pasti	24	68.6	68.6
		setuju	1	2.9	2.9
		sangat setuju	3	8.6	8.6
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	tidak setuju	7	20.6	20.6
		tidak pasti	6	17.6	38.2
		setuju	17	50.0	88.2
		sangat setuju	4	11.8	100.0
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	tidak setuju	17	30.9	30.9
		tidak pasti	5	9.1	40.0
		setuju	33	60.0	100.0
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	tidak setuju	1	2.2	2.2
		tidak pasti	3	6.5	8.7
		setuju	40	87.0	95.7
		sangat setuju	2	4.3	100.0
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	tidak setuju	3	9.1	9.1
		tidak pasti	9	27.3	36.4
		setuju	15	45.5	81.8
		sangat setuju	6	18.2	100.0
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	tidak setuju	2	4.7	4.7
		tidak pasti	4	9.3	14.0
		setuju	36	83.7	97.7
		sangat setuju	1	2.3	100.0
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	tidak setuju	5	13.5	13.5
		tidak pasti	6	16.2	29.7
		setuju	20	54.1	83.8
		sangat setuju	6	16.2	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	tidak setuju	8	21.6	21.6
		tidak pasti	14	37.8	59.5
		setuju	10	27.0	86.5
		sangat setuju	5	13.5	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	tidak setuju	4	11.4	11.4
		tidak pasti	11	31.4	42.9
		setuju	14	40.0	82.9
		sangat setuju	6	17.1	100.0
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	2	5.9	5.9	5.9
		tidak setuju	6	17.6	17.6	23.5
		tidak pasti	10	29.4	29.4	52.9
		setuju	13	38.2	38.2	91.2
		sangat setuju	3	8.8	8.8	100.0
		Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid	sangat tidak setuju	1	1.8	1.8	1.8
		tidak setuju	39	70.9	70.9	72.7
		tidak pasti	5	9.1	9.1	81.8
		setuju	10	18.2	18.2	100.0
		Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid	sangat tidak setuju	1	2.2	2.2	2.2
		tidak setuju	3	6.5	6.5	8.7
		tidak pasti	5	10.9	10.9	19.6
		setuju	37	80.4	80.4	100.0
		Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid	tidak setuju	7	21.2	21.2	21.2
		tidak pasti	11	33.3	33.3	54.5
		setuju	11	33.3	33.3	87.9
		sangat setuju	4	12.1	12.1	100.0
		Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid	tidak setuju	24	55.8	55.8	55.8
		tidak pasti	6	14.0	14.0	69.8
		setuju	12	27.9	27.9	97.7
		sangat setuju	1	2.3	2.3	100.0
		Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
		tidak setuju	2	5.4	5.4	10.8
		tidak pasti	9	24.3	24.3	35.1
		setuju	21	56.8	56.8	91.9
		sangat setuju	3	8.1	8.1	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid	sangat tidak setuju	2	5.4	5.4	5.4
		tidak setuju	2	5.4	5.4	10.8
		tidak pasti	15	40.5	40.5	51.4
		setuju	14	37.8	37.8	89.2
		sangat setuju	4	10.8	10.8	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid	sangat tidak setuju	1	2.9	2.9	2.9
		tidak setuju	6	17.1	17.1	20.0
		tidak pasti	13	37.1	37.1	57.1
		setuju	12	34.3	34.3	91.4
		sangat setuju	3	8.6	8.6	100.0
		Total	35	100.0	100.0	

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	tidak setuju	5	14.7	14.7
		tidak pasti	9	26.5	41.2
		setuju	9	26.5	67.6
		sangat setuju	11	32.4	100.0
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	tidak setuju	24	43.6	43.6
		tidak pasti	6	10.9	54.5
		setuju	23	41.8	96.4
		sangat setuju	2	3.6	100.0
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	tidak setuju	2	4.3	4.3
		tidak pasti	2	4.3	8.7
		setuju	35	76.1	84.8
		sangat setuju	7	15.2	100.0
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	tidak setuju	7	21.2	21.2
		tidak pasti	9	27.3	48.5
		setuju	8	24.2	72.7
		sangat setuju	9	27.3	100.0
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	tidak setuju	22	51.2	51.2
		tidak pasti	9	20.9	72.1
		setuju	6	14.0	86.0
		sangat setuju	6	14.0	100.0
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	tidak setuju	2	5.4	5.4
		tidak pasti	4	10.8	16.2
		setuju	20	54.1	70.3
		sangat setuju	11	29.7	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	tidak setuju	4	10.8	10.8
		tidak pasti	10	27.0	37.8
		setuju	13	35.1	73.0
		sangat setuju	10	27.0	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	tidak pasti	16	45.7	45.7
		setuju	6	17.1	62.9
		sangat setuju	13	37.1	100.0
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	3	8.8	8.8	8.8
		tidak pasti	14	41.2	41.2	50.0
		setuju	12	35.3	35.3	85.3
		sangat setuju	5	14.7	14.7	100.0
		Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid	sangat tidak setuju	22	40.0	40.0	40.0
		tidak setuju	2	3.6	3.6	43.6
		tidak pasti	19	34.5	34.5	78.2
		setuju	11	20.0	20.0	98.2
		sangat setuju	1	1.8	1.8	100.0
		Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid	sangat tidak setuju	2	4.3	4.3	4.3
		tidak pasti	6	13.0	13.0	17.4
		setuju	37	80.4	80.4	97.8
		sangat setuju	1	2.2	2.2	100.0
		Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid	sangat tidak setuju	6	18.2	18.2	18.2
		tidak pasti	14	42.4	42.4	60.6
		setuju	9	27.3	27.3	87.9
		sangat setuju	4	12.1	12.1	100.0
		Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid	sangat tidak setuju	22	51.2	51.2	51.2
		tidak pasti	10	23.3	23.3	74.4
		setuju	10	23.3	23.3	97.7
		sangat setuju	1	2.3	2.3	100.0
		Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid	tidak setuju	1	2.7	2.7	2.7
		tidak pasti	11	29.7	29.7	32.4
		setuju	20	54.1	54.1	86.5
		sangat setuju	5	13.5	13.5	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid	sangat tidak setuju	1	2.7	2.7	2.7
		tidak setuju	1	2.7	2.7	5.4
		tidak pasti	17	45.9	45.9	51.4
		setuju	12	32.4	32.4	83.8
		sangat setuju	6	16.2	16.2	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid	tidak pasti	17	48.6	48.6	48.6
		setuju	14	40.0	40.0	88.6
		sangat setuju	4	11.4	11.4	100.0
		Total	35	100.0	100.0	

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	tidak setuju	5	14.7	14.7
		tidak pasti	6	17.6	32.4
		setuju	20	58.8	91.2
		sangat setuju	3	8.8	100.0
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	tidak setuju	26	47.3	47.3
		tidak pasti	2	3.6	50.9
		setuju	27	49.1	100.0
		Total	55	100.0	100.0
7c	Valid	tidak setuju	3	6.5	6.5
		tidak pasti	5	10.9	17.4
		setuju	38	82.6	100.0
		Total	46	100.0	100.0
7d	Valid	sangat tidak setuju	1	3.0	3.0
		tidak setuju	6	18.2	21.2
		tidak pasti	6	18.2	39.4
		setuju	16	48.5	87.9
		sangat setuju	4	12.1	100.0
		Total	33	100.0	100.0
7e	Valid	tidak setuju	22	51.2	51.2
		tidak pasti	3	7.0	58.1
		setuju	17	39.5	97.7
		sangat setuju	1	2.3	100.0
		Total	43	100.0	100.0
7f	Valid	tidak setuju	4	10.8	10.8
		tidak pasti	3	8.1	18.9
		setuju	27	73.0	91.9
		sangat setuju	3	8.1	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7g	Valid	sangat tidak setuju	1	2.7	2.7
		tidak setuju	6	16.2	18.9
		tidak pasti	8	21.6	40.5
		setuju	19	51.4	91.9
		sangat setuju	3	8.1	100.0
		Total	37	100.0	100.0
7h	Valid	tidak setuju	2	5.7	5.7
		tidak pasti	5	14.3	20.0
		setuju	25	71.4	91.4
		sangat setuju	3	8.6	100.0
		Total	35	100.0	100.0

perkhidmatan			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	tidak setuju	9	26.5	26.5	26.5
		tidak pasti	11	32.4	32.4	58.8
		setuju	10	29.4	29.4	88.2
		sangat setuju	4	11.8	11.8	100.0
		Total	34	100.0	100.0	
7b	Valid	tidak setuju	25	45.5	45.5	45.5
		tidak pasti	19	34.5	34.5	80.0
		setuju	11	20.0	20.0	100.0
		Total	55	100.0	100.0	
7c	Valid	tidak setuju	3	6.5	6.5	6.5
		tidak pasti	9	19.6	19.6	26.1
		setuju	32	69.6	69.6	95.7
		sangat setuju	2	4.3	4.3	100.0
		Total	46	100.0	100.0	
7d	Valid	tidak setuju	8	24.2	24.2	24.2
		tidak pasti	12	36.4	36.4	60.6
		setuju	7	21.2	21.2	81.8
		sangat setuju	6	18.2	18.2	100.0
		Total	33	100.0	100.0	
7e	Valid	tidak setuju	25	58.1	58.1	58.1
		tidak pasti	8	18.6	18.6	76.7
		setuju	9	20.9	20.9	97.7
		sangat setuju	1	2.3	2.3	100.0
		Total	43	100.0	100.0	
7f	Valid	tidak setuju	3	8.1	8.1	8.1
		tidak pasti	5	13.5	13.5	21.6
		setuju	23	62.2	62.2	83.8
		sangat setuju	6	16.2	16.2	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7g	Valid	tidak setuju	6	16.2	16.2	16.2
		tidak pasti	11	29.7	29.7	45.9
		setuju	15	40.5	40.5	86.5
		sangat setuju	5	13.5	13.5	100.0
		Total	37	100.0	100.0	
7h	Valid	tidak setuju	3	8.6	8.6	8.6
		tidak pasti	13	37.1	37.1	45.7
		setuju	13	37.1	37.1	82.9
		sangat setuju	6	17.1	17.1	100.0
		Total	35	100.0	100.0	

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	tidak setuju tidak pasti setuju sangat setuju Total	7 14 9 4 34	20.6 41.2 26.5 11.8 100.0	20.6 41.2 26.5 11.8 100.0
7b	Valid	tidak setuju tidak pasti setuju Total	38 10 7 55	69.1 18.2 12.7 100.0	69.1 87.3 100.0
7c	Valid	tidak setuju tidak pasti setuju sangat setuju Total	3 3 38 2 46	6.5 6.5 82.6 4.3 100.0	6.5 13.0 95.7 100.0
7d	Valid	tidak setuju tidak pasti setuju sangat setuju Total	7 15 5 6 33	21.2 45.5 15.2 18.2 100.0	21.2 66.7 81.8 100.0
7e	Valid	tidak setuju tidak pasti setuju sangat setuju Total	23 11 8 1 43	53.5 25.6 18.6 2.3 100.0	53.5 79.1 97.7 100.0
7f	Valid	tidak setuju tidak pasti setuju sangat setuju Total	3 12 16 6 37	8.1 32.4 43.2 16.2 100.0	8.1 40.5 83.8 100.0
7g	Valid	tidak setuju tidak pasti setuju sangat setuju Total	5 22 5 5 37	13.5 59.5 13.5 13.5 100.0	13.5 73.0 86.5 100.0
7h	Valid	tidak setuju tidak pasti setuju sangat setuju Total	3 18 8 6 35	8.6 51.4 22.9 17.1 100.0	8.6 60.0 82.9 100.0

perkhidmatan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7a	Valid	sangat tidak setuju	3	8.8	8.8
		tidak setuju	7	20.6	20.6
		tidak pasti	14	41.2	29.4
		setuju	6	17.6	70.6
		sangat setuju	4	11.8	88.2
		Total	34	100.0	100.0
7b	Valid	sangat tidak setuju	22	40.0	40.0
		tidak setuju	4	7.3	47.3
		tidak pasti	22	40.0	87.3
		setuju	7	12.7	100.0
		Total	55	100.0	
7c	Valid	sangat tidak setuju	2	4.3	4.3
		tidak setuju	1	2.2	6.5
		tidak pasti	7	15.2	21.7
		setuju	36	78.3	100.0
		Total	46	100.0	
7d	Valid	sangat tidak setuju	7	21.2	21.2
		tidak setuju	3	9.1	30.3
		tidak pasti	13	39.4	69.7
		setuju	6	18.2	87.9
		sangat setuju	4	12.1	100.0
		Total	33	100.0	
7e	Valid	sangat tidak setuju	22	51.2	51.2
		tidak setuju	5	11.6	62.8
		tidak pasti	10	23.3	86.0
		setuju	4	9.3	95.3
		sangat setuju	2	4.7	100.0
		Total	43	100.0	
7f	Valid	tidak setuju	5	13.5	13.5
		tidak pasti	12	32.4	45.9
		setuju	17	45.9	91.9
		sangat setuju	3	8.1	100.0
		Total	37	100.0	
7g	Valid	tidak setuju	11	29.7	29.7
		tidak pasti	17	45.9	75.7
		setuju	6	16.2	91.9
		sangat setuju	3	8.1	100.0
		Total	37	100.0	
7h	Valid	tidak setuju	4	11.4	11.4
		tidak pasti	15	42.9	54.3
		setuju	12	34.3	88.6
		sangat setuju	4	11.4	100.0
		Total	35	100.0	

JANGKAHARAP
Frequencies

Statistics

	s14	s15	s16	s17	s18	s19	s20	s21	s22	s23	s24	s25	s26	s27	s28	s29	s30
N	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	308	320	320
Valid	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	308	320	320
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0
Mode	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Std. Deviation	90	93	98	84	137	102	108	107	102	110	129	105	125	44	131	105	138
Variance	82	87	96	71	1.86	105	117	115	104	120	167	110	155	19	171	110	193
Range	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
Minimum	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Frequency Table

s14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	56	17.5	17.5
	tidak pasti	5	1.6	1.6
	setuju	212	66.3	66.3
	sangat setuju	47	14.7	14.7
	Total	320	100.0	100.0

s15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	6	6
	tidak setuju	55	17.2	17.2
	tidak pasti	127	39.7	39.7
	setuju	95	29.7	29.7
	sangat setuju	41	12.8	12.8
	Total	320	100.0	100.0

s16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	4	1.3	1.3
	tidak setuju	56	17.5	17.5
	tidak pasti	26	8.1	8.1
	setuju	183	57.2	57.2
	sangat setuju	51	15.9	15.9
	Total	320	100.0	100.0

s17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	18	5.6	5.6
	tidak pasti	112	35.0	35.0
	setuju	126	39.4	39.4
	sangat setuju	64	20.0	20.0
	Total	320	100.0	100.0

s18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	78	24.4	24.4	24.4
tidak setuju	59	18.4	18.4	42.8
tidak pasti	73	22.8	22.8	65.6
setuju	68	21.3	21.3	86.9
sangat setuju	42	13.1	13.1	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	9	2.8	2.8	2.8
tidak setuju	77	24.1	24.1	26.9
tidak pasti	116	36.3	36.3	63.1
setuju	80	25.0	25.0	88.1
sangat setuju	38	11.9	11.9	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	9	2.8	2.8	2.8
tidak setuju	70	21.9	21.9	24.7
tidak pasti	34	10.6	10.6	35.3
setuju	158	49.4	49.4	84.7
sangat setuju	49	15.3	15.3	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	83	25.9	25.9	25.9
tidak pasti	67	20.9	20.9	46.9
setuju	110	34.4	34.4	81.3
sangat setuju	60	18.8	18.8	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	9	2.8	2.8	2.8
tidak setuju	72	22.5	22.5	25.3
tidak pasti	105	32.8	32.8	58.1
setuju	97	30.3	30.3	88.4
sangat setuju	37	11.6	11.6	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak setuju	9	2.8	2.8	2.8
tidak setuju	90	28.1	28.1	30.9
tidak pasti	53	16.6	16.6	47.5
setuju	128	40.0	40.0	87.5
sangat setuju	40	12.5	12.5	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	63	19.7	19.7	19.7
	tidak setuju	6	1.9	1.9	21.6
	tidak pasti	65	20.3	20.3	41.9
	setuju	147	45.9	45.9	87.8
	sangat setuju	39	12.2	12.2	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

s25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	60	18.8	18.8	18.8
	tidak pasti	53	16.6	16.6	35.3
	setuju	124	38.8	38.8	74.1
	sangat setuju	83	25.9	25.9	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

s26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	54	16.9	16.9	16.9
	tidak setuju	1	.3	.3	17.2
	tidak pasti	91	28.4	28.4	45.6
	setuju	126	39.4	39.4	85.0
	sangat setuju	48	15.0	15.0	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

s27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	.3	.3	.3
	tidak pasti	9	2.8	2.9	3.2
	setuju	246	76.9	79.9	83.1
	sangat setuju	52	16.3	16.9	100.0
	Total	308	96.3	100.0	
Missing	999	12	3.8		
	Total	320	100.0		

s28

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	54	16.9	16.9	16.9
	tidak setuju	14	4.4	4.4	21.3
	tidak pasti	60	18.8	18.8	40.0
	setuju	133	41.6	41.6	81.6
	sangat setuju	59	18.4	18.4	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

s29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	77	24.1	24.1	24.1
	tidak pasti	79	24.7	24.7	48.8
	setuju	105	32.8	32.8	81.6
	sangat setuju	59	18.4	18.4	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	65	20.3	20.3	20.3
	tidak setuju	37	11.6	11.6	31.9
	tidak pasti	71	22.2	22.2	54.1
	setuju	91	28.4	28.4	82.5
	sangat setuju	56	17.5	17.5	
	Total	320	100.0	100.0	100.0

ANGGAPAN
frequencies

Statistics

	s31	s32	s33	s34	s35	s36	s37	s38	s39	s40	s42	s43	s44	s45	s46	s47
Valid	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320	320
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mode	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Std. Deviation	94	92	98	101	125	91	110	101	90	85	100	104	119	93	96	96
Variance	89	84	97	101	156	83	121	101	82	72	99	109	141	86	92	91
Range	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
Minimum	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Frequency Table

s31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak seluju	58	18.1	18.1
	tidak pasti	56	17.5	35.6
	setuju	161	50.3	85.9
	sangat setuju	45	14.1	100.0
Total		320	100.0	100.0

s32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	3	3
	tidak setuju	69	21.6	21.6
	tidak pasti	122	38.1	60.0
	setuju	98	30.6	90.6
	sangat setuju	30	9.4	100.0
Total		320	100.0	100.0

s33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	10	3.1	3.1
	tidak setuju	88	27.5	27.5
	tidak pasti	89	27.8	58.4
	setuju	115	35.9	94.4
	sangat setuju	18	5.6	100.0
Total		320	100.0	100.0

s34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	6	6
	tidak setuju	79	24.7	24.7
	tidak pasti	74	23.1	48.4
	setuju	126	39.4	87.8
	sangat setuju	39	12.2	100.0
Total		320	100.0	100.0

s35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	77	24.1	24.1
	tidak setuju	58	18.1	42.2
	tidak pasti	80	25.0	67.2
	setuju	88	27.5	94.7
	sangat setuju	17	5.3	100.0
Total		320	100.0	100.0

s36

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	5	1.6	1.6	1.6
	tidak setuju	77	24.1	24.1	25.6
	tidak pasti	146	45.6	45.6	71.3
	setuju	66	20.6	20.6	91.9
	sangat setuju	26	8.1	8.1	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

s37

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	11	3.4	3.4	3.4
	tidak setuju	78	24.4	24.4	27.8
	tidak pasti	34	10.6	10.6	38.4
	setuju	155	48.4	48.4	86.9
	sangat setuju	42	13.1	13.1	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

s38

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	9	2.8	2.8	2.8
	tidak setuju	70	21.9	21.9	24.7
	tidak pasti	81	25.3	25.3	50.0
	setuju	130	40.6	40.6	90.6
	sangat setuju	30	9.4	9.4	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

s39

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	9	2.8	2.8	2.8
	tidak setuju	78	24.4	24.4	27.2
	tidak pasti	136	42.5	42.5	69.7
	setuju	80	25.0	25.0	94.7
	sangat setuju	17	5.3	5.3	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

s40

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	47	14.7	14.7	14.7
	tidak pasti	58	18.1	18.1	32.8
	setuju	185	57.8	57.8	90.6
	sangat setuju	30	9.4	9.4	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

s42

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	9	2.8	2.8	2.8
	tidak setuju	89	27.8	27.8	30.6
	tidak pasti	74	23.1	23.1	53.8
	setuju	130	40.6	40.6	94.4
	sangat setuju	18	5.6	5.6	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

s43

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak seluju	66	20.6	20.6
	tidak pasti	65	20.3	40.9
	setuju	120	37.5	78.4
	sangat setuju	69	21.6	100.0
	Total	320	100.0	100.0

s44

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	56	17.5	17.5
	tidak setuju	4	1.3	18.8
	tidak pasti	108	33.8	52.5
	setuju	125	39.1	91.6
	sangat setuju	27	8.4	100.0
Total		320	100.0	100.0

s45

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	.6	.6
	tidak setuju	74	23.1	23.1
	tidak pasti	38	11.9	35.6
	setuju	189	59.1	94.7
	sangat setuju	17	5.3	100.0
Total		320	100.0	100.0

s46

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	82	25.6	25.6
	tidak pasti	88	27.5	53.1
	setuju	120	37.5	90.6
	sangat setuju	30	9.4	100.0
	Total	320	100.0	100.0

s47

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak seluju	89	27.8	27.8
	tidak pasti	105	32.8	60.6
	setuju	96	30.0	90.6
	sangat setuju	30	9.4	100.0
	Total	320	100.0	100.0

s48

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	56	17.5	17.5
	tidak setuju	40	12.5	30.0
	tidak pasti	110	34.4	64.4
	setuju	94	29.4	93.8
	sangat setuju	20	6.3	100.0
Total		320	100.0	100.0

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
s14	320	3.78	.90	2	5
s15	320	3.37	.93	1	5
s16	320	3.69	.98	1	5
s17	320	3.74	.84	2	5
s18	320	2.80	1.37	1	5
s19	320	3.19	1.02	1	5
s20	320	3.53	1.08	1	5
s21	320	3.46	1.07	2	5
s22	320	3.25	1.02	1	5
s23	320	3.31	1.10	1	5
s24	320	3.29	1.29	1	5
s25	320	3.72	1.05	2	5
s26	320	3.35	1.25	1	5
s27	308	4.13	.44	2	5
s28	320	3.40	1.31	1	5
s29	320	3.46	1.05	2	5
s30	320	3.11	1.38	1	5
s31	320	3.60	.94	2	5
s32	320	3.27	.92	1	5
s33	320	3.13	.98	1	5
s34	320	3.38	1.01	1	5
s35	320	2.72	1.25	1	5
s36	320	3.10	.91	1	5
s37	320	3.43	1.10	1	5
s38	320	3.32	1.01	1	5
s39	320	3.06	.90	1	5
s40	320	3.62	.85	2	5
s42	320	3.18	1.00	1	5
s43	320	3.60	1.04	2	5
s44	320	3.20	1.19	1	5
s45	320	3.45	.93	1	5
s46	320	3.31	.96	2	5
s47	320	3.21	.96	2	5
s48	320	2.94	1.17	1	5

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
s31 - s11	Negative Ranks	56 ^a	44.02	2466.00
	Positive Ranks	22 ^b	28.00	616.00
	Ties	242 ^c		
	Total	320		
s32 - s15	Negative Ranks	55 ^d	41.95	2307.50
	Positive Ranks	31 ^e	46.24	1433.50
	Ties	234 ^f		
	Total	320		

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
s33 - s16	Negative Ranks	102 ^a	51.50	5253.00
	Positive Ranks	0 ^b	.00	.00
	Ties	216 ^c		
	Total	320		
s34 - s17	Negative Ranks	102 ^d	63.79	6507.00
	Positive Ranks	19 ^e	46.00	874.00
	Ties	189 ^f		
	Total	320		
s35 - s18	Negative Ranks	37 ^g	42.32	1566.00
	Positive Ranks	32 ^h	26.53	849.00
	Ties	251 ⁱ		
	Total	320		
s36 - s19	Negative Ranks	47 ^j	31.09	1461.00
	Positive Ranks	18 ^k	38.00	684.00
	Ties	255 ^l		
	Total	320		
s37 - s20	Negative Ranks	31 ^m	44.55	1381.00
	Positive Ranks	39 ⁿ	17.00	510.00
	Ties	259 ^o		
	Total	320		
s38 - s21	Negative Ranks	72 ^p	60.53	4358.00
	Positive Ranks	47 ^q	59.19	2782.00
	Ties	201 ^r		
	Total	320		
s39 - s22	Negative Ranks	71 ^s	53.34	3787.00
	Positive Ranks	28 ^t	41.54	1163.00
	Ties	221 ^u		
	Total	320		
s40 - s23	Negative Ranks	32 ^v	49.37	1590.00
	Positive Ranks	61 ^w	59.78	1842.00
	Ties	207 ^x		
	Total	320		
s42 - s24	Negative Ranks	80 ^y	98.21	7857.00
	Positive Ranks	81 ^z	64.00	5184.00
	Ties	159 ^{aa}		
	Total	320		
s43 - s25	Negative Ranks	39 ^{bb}	27.21	1061.00
	Positive Ranks	16 ^{cc}	29.94	479.00
	Ties	265 ^{dd}		
	Total	320		
s44 - s26	Negative Ranks	31 ^{ee}	23.10	710.00
	Positive Ranks	8 ^{ff}	8.00	64.00
	Ties	281 ^{mm}		
	Total	320		
s45 - s27	Negative Ranks	114 ^{gg}	62.79	7158.00
	Positive Ranks	6 ^{hh}	17.00	102.00
	Ties	188 ^{pp}		
	Total	308		
s46 - s28	Negative Ranks	60 ^{qq}	82.82	4969.50
	Positive Ranks	69 ^{rr}	49.50	3415.50
	Ties	191 ^{ss}		
	Total	320		

Ranks

		N	Mean Rank	Sum of Ranks
s47 - s29	Negative Ranks	57 ^u	44.79	2553.00
	Positive Ranks	20 ^{uu}	22.50	450.00
	Ties	243 ^{uu}		
	Total	320		
s48 - s30	Negative Ranks	70 ^{uu}	49.17	3442.00
	Positive Ranks	30 ^{uu}	53.60	1608.00
	Ties	220 ^{uu}		
	Total	320		

- a. s31 < s14
- b. s31 > s14
- c. s14 = s31
- d. s32 < s15
- e. s32 > s15
- f. s15 = s32
- g. s33 < s16
- h. s33 > s16
- i. s16 = s33
- j. s34 < s17
- k. s34 > s17
- l. s17 = s34
- m. s35 < s18
- n. s35 > s18
- o. s18 = s35
- p. s36 < s19
- q. s36 > s19
- r. s19 = s36
- s. s37 < s20
- t. s37 > s20
- u. s20 = s37
- v. s38 < s21
- w. s38 > s21
- x. s21 = s38
- y. s39 < s22
- z. s39 > s22
- aa. s22 = s39
- bb. s40 < s23
- cc. s40 > s23
- dd. s23 = s40
- ee. s42 < s24
- ff. s42 > s24
- gg. s24 = s42
- hh. s43 < s25
- ii. s43 > s25
- jj. s25 = s43
- kk. s44 < s26
- ll. s44 > s26
- mm. s26 = s44

Ranks

nn. s45 < s27

cc. s45 = s27

pp. s27 > s45

qq. s46 < s28

rr. s46 > s28

ss. s28 = s46

tt. s47 < s29

uu. s47 > s29

vv. s29 = s47

ww. s48 < s30

xx. s48 > s30

yy. s30 = s48

TAHAP KEPENTINGAN DIMENSI

Frequencies

s49a

Statistics

N	Valid	320
	Missing	0
Mean		2.48
Mode		2
Std. Deviation		60
Variance		36
Range		3
Minimum		2
Maximum		5

s49a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak penting	179	55.9	55.9	55.9
tidak pasti	135	42.2	42.2	98.1
sangat penting	6	1.9	1.9	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s49b

Statistics

N	Valid	320
	Missing	0
Mean		4.34
Mode		4
Std. Deviation		47
Variance		23
Range		1
Minimum		4
Maximum		5

s49b

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid penting	211	65.9	65.9	65.9
sangat penting	109	34.1	34.1	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s49c

Statistics

N	Valid	320
	Missing	0
Mean		3.74
Mode		5
Std. Deviation		1.26
Variance		1.59
Range		4
Minimum		1
Maximum		5

s49c

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak penting	6	1.9	1.9	1.9
	tidak penting	90	28.1	28.1	30.0
	penting	109	34.1	34.1	64.1
	sangat penting	115	35.9	35.9	100.0
	Total	320	100.0	100.0	

s49d

Statistics

s49d

N	Valid	320
	Missing	0
Mean		1.04
Mode		1
Std. Deviation		.27
Variance		7.38E-02
Range		2
Minimum		1
Maximum		3

s49d

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak penting	314	98.1	98.1
	tidak pasti	6	1.9	1.9
	Total	320	100.0	100.0

s49e

Statistics

s49e

N	Valid	320
	Missing	0
Mean		3.40
Mode		3
Std. Deviation		1.06
Variance		1.13
Range		3
Minimum		2
Maximum		5

s49e

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak penting	51	15.9	15.9
	tidak pasti	179	55.9	55.9
	sangat penting	90	28.1	28.1
	Total	320	100.0	100.0

Rating for Tahap Perkhidmatan

Frequencies

Statistics

	s49a	s49b	s49c	s49d	s49e
N	320	320	320	320	320
Valid	320	320	320	320	320
Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

s49a

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak penting	179	55.9	55.9	55.9
tidak pasti	135	42.2	42.2	98.1
sangat penting	6	1.9	1.9	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s49b

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid penting	211	65.9	65.9	65.9
sangat penting	109	34.1	34.1	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s49c

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak penting	6	1.9	1.9	1.9
tidak penting	90	28.1	28.1	30.0
penting	109	34.1	34.1	64.1
sangat penting	115	35.9	35.9	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s49d

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sangat tidak penting	314	98.1	98.1	98.1
tidak pasti	6	1.9	1.9	100.0
Total	320	100.0	100.0	

s49e

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak penting	51	15.9	15.9	15.9
tidak pasti	179	55.9	55.9	71.9
sangat penting	90	28.1	28.1	100.0
Total	320	100.0	100.0	

Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
s49a	320	2.48	.60	3.37E-02
s49b	320	4.34	.47	2.65E-02
s49c	320	3.74	1.26	7.05E-02
s49d	320	1.04	.27	1.52E-02
s49e	320	3.40	1.06	5.93E-02

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
s49a	73.562	319	.000	2.48	2.41	2.54
s49b	163.585	319	.000	4.34	4.29	4.39
s49c	53.053	319	.000	3.74	3.60	3.88
s49d	68.307	319	.000	1.04	1.01	1.07
s49e	57.386	319	.000	3.40	3.29	3.52

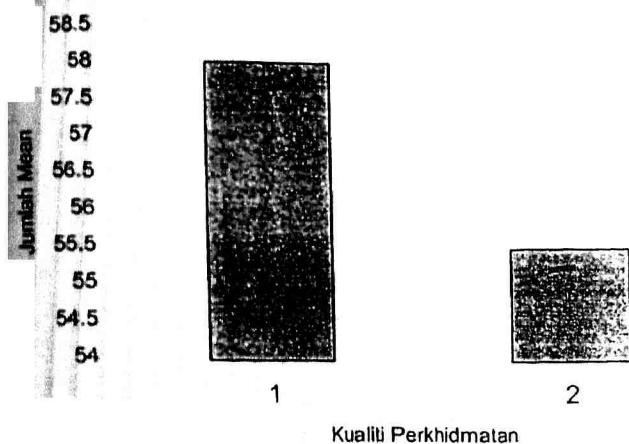
Kebergantungan>Kecepatan bertindak>Keprihatinan>Kenyataan>Keyakinan

Compare mean between Jangkaharap & Tanggapan using T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair	s14	3.78	320	.90	5.05E-02
1	s31	3.60	320	.94	5.26E-02
Pair	s15	3.37	320	.93	5.22E-02
2	s32	3.27	320	.92	5.12E-02
Pair	s16	3.69	320	.98	5.48E-02
3	s33	3.13	320	.98	5.50E-02
Pair	s17	3.74	320	.84	4.70E-02
4	s34	3.38	320	1.01	5.63E-02
Pair	s18	2.80	320	1.37	7.63E-02
5	s35	2.72	320	1.25	6.98E-02
Pair	s19	3.19	320	1.02	5.71E-02
6	s36	3.10	320	.91	5.09E-02
Pair	s20	3.53	320	1.08	6.04E-02
7	s37	3.43	320	1.10	6.14E-02
Pair	s21	3.46	320	1.07	5.98E-02
8	s38	3.32	320	1.01	5.63E-02
Pair	s22	3.25	320	1.02	5.71E-02
9	s39	3.06	320	.90	5.06E-02
Pair	s23	3.31	320	1.10	6.12E-02
10	s40	3.62	320	.85	4.74E-02
Pair	s24	3.29	320	1.29	7.23E-02
11	s42	3.18	320	1.00	5.56E-02
Pair	s25	3.72	320	1.05	5.86E-02
12	s43	3.60	320	1.04	5.83E-02
Pair	s26	3.85	320	4.69	.26
13	s44	3.20	320	1.19	6.63E-02
Pair	s27	4.13	308	.44	2.51E-02
14	s45	3.49	308	.81	5.17E-02
Pair	s28	3.40	320	1.31	7.32E-02
15	s46	3.31	320	.96	5.35E-02
Pair	s29	3.46	320	1.05	5.87E-02
16	s47	3.21	320	.96	5.34E-02
Pair	s30	3.11	320	1.38	7.72E-02
17	s48	2.94	320	1.17	6.54E-02

Graf Bar menunjukkan Jumlah Mean terhadap Kualiti Perkhidmatan



1= jangkaharap
2= tanggapan

Paired Samples Test

Pair		Paired Differences			95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)			
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper						
Pair 1	s14 - s31	.18	.65	3.66E-02	11	25	4.865	319	.000			
Pair 2	s15 - s32	9.69E-02	.82	4.60E-02	6.37E-03	.19	2.106	319	.036			
Pair 3	s16 - s33	.56	.88	4.94E-02	.46	.65	11.263	319	.000			
Pair 4	s17 - s34	.36	.75	4.20E-02	.28	.44	8.566	319	.000			
Pair 5	s18 - s35	8.44E-02	.87	4.88E-02	-1.16E-02	.18	1.730	319	.085			
Pair 6	s19 - s36	9.38E-02	.95	5.30E-02	-1.06E-02	.20	1.767	319	.078			
Pair 7	s20 - s37	9.06E-02	.67	3.73E-02	1.71E-02	.16	2.427	319	.016			
Pair 8	s21 - s38	.14	1.18	6.60E-02	1.08E-02	.27	2.131	319	.034			
Pair 9	s22 - s39	.20	.71	3.94E-02	.12	.27	4.995	319	.000			
Pair 10	s23 - s40	-.31	1.08	6.02E-02	-.42	-.19	-5.087	319	.000			
Pair 11	s24 - s42	.11	.91	5.09E-02	6.12E-03	.21	2.088	319	.038			
Pair 12	s25 - s43	.12	.74	4.15E-02	3.72E-02	.20	2.864	319	.004			
Pair 13	s26 - s44	.66	4.48	25	.16	1.15	2.623	319	.009			
Pair 14	s27 - s45	.64	.94	5.33E-02	.54	.75	12.059	307	.000			
Pair 15	s28 - s46	9.69E-02	.91	5.09E-02	-3.18E-03	.20	1.905	319	.058			
Pair 16	s29 - s47	.25	.79	4.44E-02	.16	.33	5.557	319	.000			
Pair 17	s30 - s48	.17	.88	4.92E-02	7.20E-02	.27	3.431	319	.001			