



**LAPORAN  
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN  
TAHUN 2019**

**PIHAK BERKUASA KEMAJUAN PEKEBUN KECIL PERUSAHAAN GETAH**

**Disediakan oleh:**

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

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

**NOVEMBER 2019**

## 1.0 LATAR BELAKANG

### 1.1 Latar Belakang Kajian

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

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

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

Kajian Kepuasan Pelanggan telah dilaksanakan setiap tahun bermula pada tahun 2012 dengan menumpukan kepada peserta program di Kuala Kangsar, Perak sebagai responden. Ini adalah kerana Pejabat RISDA Kuala Kangsar adalah antara Pusat Tanggungjawab yang terlibat dalam proses Pensijilan MS ISO 9001:2008. Sejak tahun 2015 Bahagian Dasar & Perancangan Strategik telah mengambil inisiatif untuk meluaskan kawasan liputan kajian sehingga ke semua negeri di Semenanjung Malaysia dan pada tahun 2016 menyeluruh kepada 13 negeri di Malaysia mengikut daerah-daerah yang dipilih.

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

## **2.0 OBJEKTIF KAJIAN**

### **2.1 Objektif Umum**

Objektif Umum kajian ini adalah untuk mengetahui tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh RISDA melalui Program Tanam Semula bagi 5,064 penerima bantuan bagi tahun 2014 hingga 2018 untuk 13 negeri di Malaysia.

### **2.2 Objektif Khusus**

Objektif Khusus kajian ini adalah untuk mengetahui:

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

### **2.3 Kepentingan Kajian**

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

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

Secara keseluruhannya, hasil daripada kajian ini adalah penting bagi pihak RISDA untuk menambahbaik dan meningkatkan tahap perkhidmatan yang ditawarkan

kepada pekebun kecil sekaligus memberi nama baik serta mengangkat imej RISDA ke tahap yang lebih tinggi.

## 3.0 METODOLOGI

### 3.1 Skop Kajian

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

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

### 3.2 Populasi, Sampel & Instrumen Kajian

Kajian ini melibatkan populasi pekebun kecil seramai 5,064 orang yang menerima perkhidmatan RISDA pada tahun 2014 hingga 2018 di daerah terpilih daripada 13 buah negeri di Malaysia. Seramai 792 orang pekebun kecil dijadikan sampel (responden) bagi kajian ini. Mengikut kaedah persampelan Krejcie dan Morgan (1970) bilangan minimum sampel ialah 358 responden. Dengan 792 sampel telah mengurangkan *margin of error* cadangan persampelan iaitu 5% kepada 3.2%. Bilangan populasi kajian diperolehi daripada dapatan Banci Pekebun Kecil 2013. Kaedah pengumpulan data yang digunakan adalah melalui temu bual berstruktur menggunakan Borang Soal Selidik. Borang Soal Selidik adalah seperti di **Lampiran 1**.

### 3.3 Tempoh Kajian

Tempoh pengumpulan data adalah dalam bulan Ogos 2019 hingga November 2019. Pengumpulan data adalah melalui penyerahan Borang Soal Selidik melalui Servis Mesej Ringkas (*Short Messaging Services*) SMS ke nombor responden yang telah dikenalpasti melalui Sistem MySMS (15888). Nombor telefon bimbit responden didapati dari Sistem E-SPeK (Sistem Maklumat Pekebun Kecil RISDA). Responden yang tidak mengemaskini nombor telefon bimbit di dalam sistem tersebut telah dihubungi

melalui surat kepada penama untuk mengisi Borang Soal Selidik secara Online tersebut di pautan yang diberikan. Responden yang tidak mempunyai telefon pintar atau kemudahan ICT dinasihatkan untuk ke Pejabat RISDA terdekat untuk melengkapkan Borang Soal Selidik. Sesi temu bual juga telah diadakan di peringkat Pusat Tanggungjawab. Sesi temu bual *mopping-up* juga telah diadakan bagi memastikan sampel yang diperolehi adalah mencukupi mengikut kaedah persampelan yang digunakan iaitu seramai sekurang-kurangnya 358 orang responden. Bilangan responden yang diterima setelah berakhir kajian adalah 792 responden.

## 4.0 PENEMUAN DAN ANALISIS KAJIAN

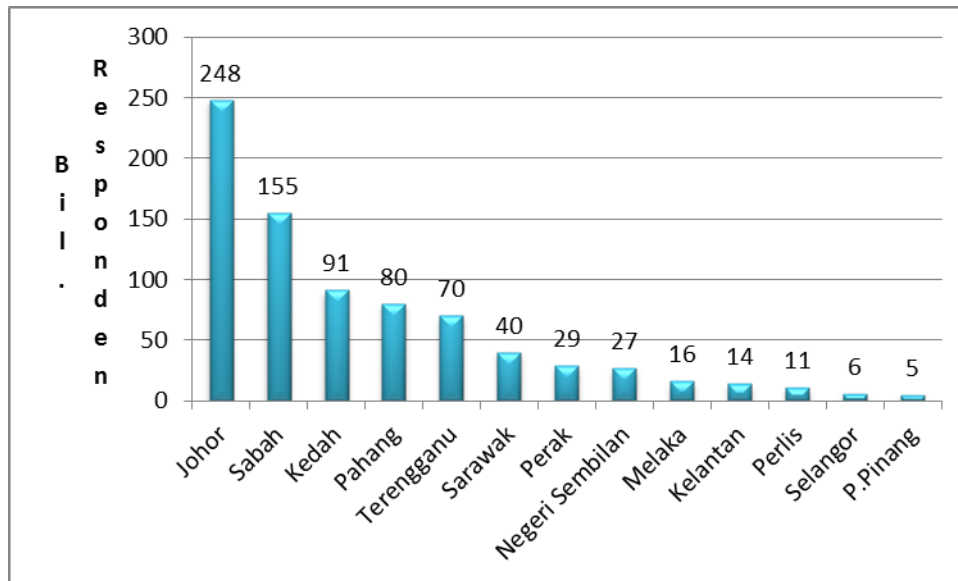
### PENEMUAN DAN ANALISIS KAJIAN

#### 4.1 Demografi Responden

- i. Seramai 792 orang responden telah memberi maklum balas terhadap kajian kepuasan pelanggan program tanam semula RISDA 2019.
- ii. Kajian ini telah dijalankan terhadap 13 Pusat Tanggungjawab RISDA dari 13 buah negeri.
- iii. **Jadual 1** menunjukkan maklumat demografi responden bagi setiap negeri.

**Jadual 1: Maklumat demografi responden**

No	Negeri	Bilangan (n=792)	Peratus (%)
1	Sarawak	40	5.05
2	Kedah	91	11.49
3	Johor	248	31.31
4	Sabah	155	19.57
5	Pahang	80	10.10
6	Terengganu	70	8.84
7	Perak	29	3.66
8	Selangor	6	0.76
9	Negeri Sembilan	27	3.41
10	Kelantan	14	1.77
11	Melaka	16	2.02
12	Perlis	11	1.39
13	Pulau Pinang	5	0.63



Graf 1 : Maklumat demografi responden

#### 4.2 Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan RISDA

Jadual 2: Maklumbalas tentang kualiti perkhidmatan RISDA

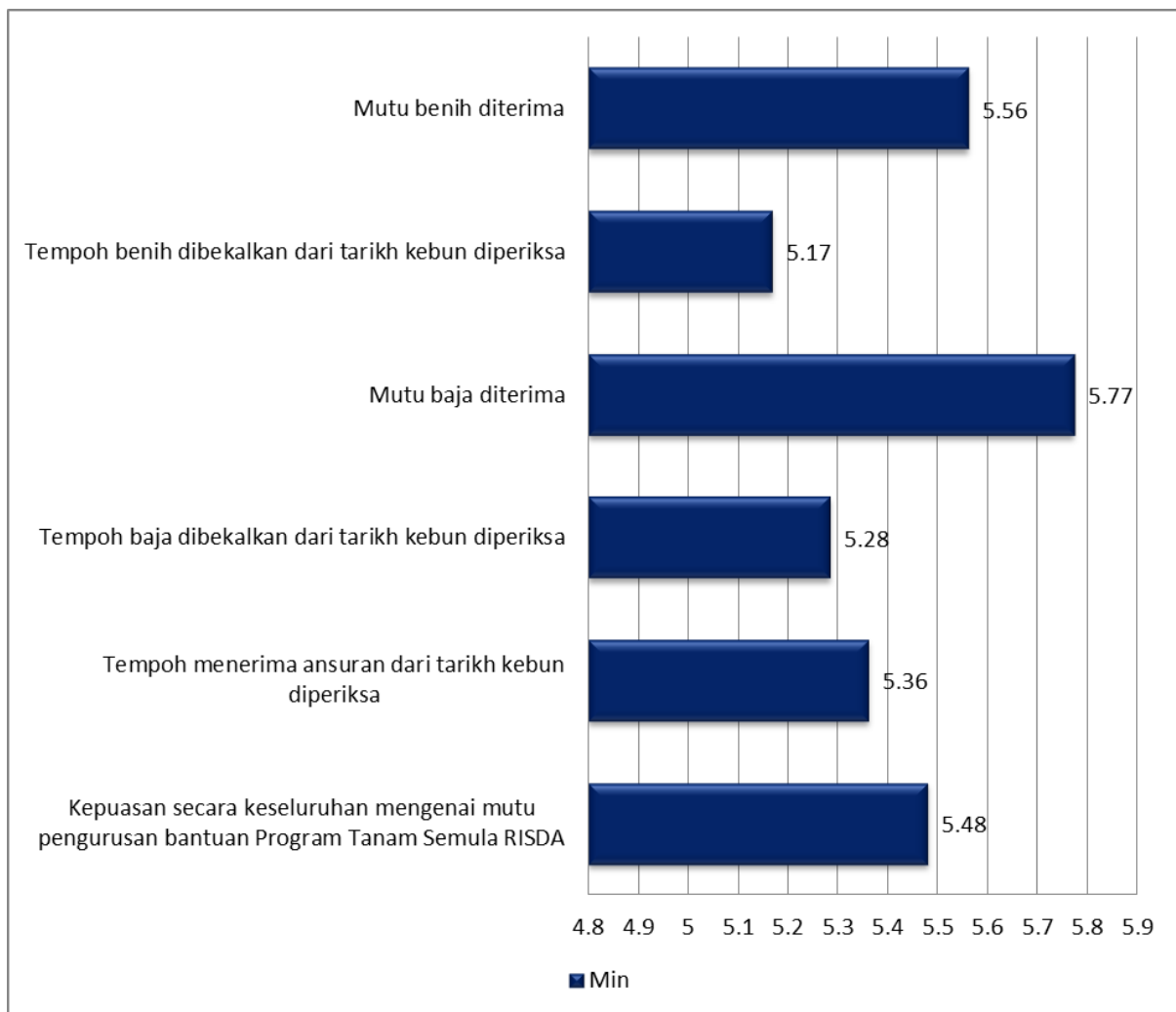
Bil	Perkhidmatan RISDA	Kekerapan	Min (max:7)
1	Tempoh menerima ansuran dari tarikh kebun diperiksa	792	5.36
2	Tempoh baja dibekalkan dari tarikh kebun diperiksa	792	5.28
3	Mutu baja diterima	792	5.77
4	Tempoh benih dibekalkan dari tarikh kebun diperiksa	792	5.17
5	Mutu benih diterima	792	5.56
6	Kepuasan secara keseluruhan mengenai mutu pengurusan bantuan Program Tanam Semula RISDA yang disampaikan	792	5.71
		<b>PURATA MIN</b>	<b>5.48</b>

Analisa berhubung kualiti RISDA terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan:

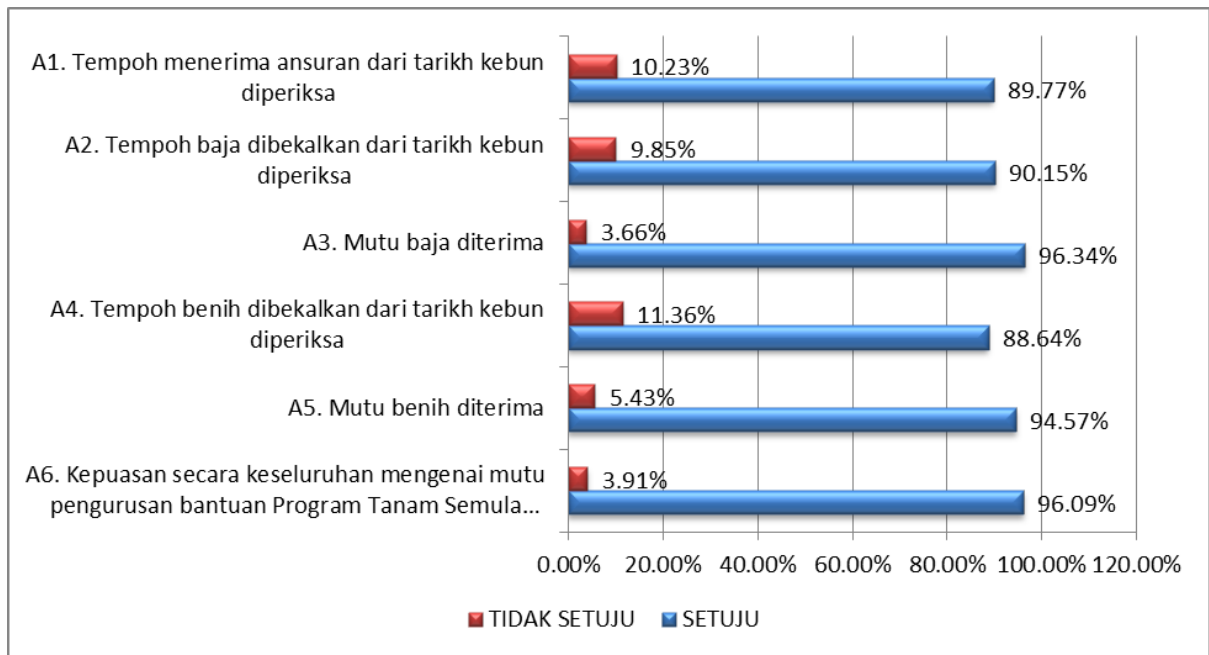
- i. Purata min menunjukkan nilai 5.48 daripada skala 7. Responden bersetuju bahawa pegawai RISDA memberi layanan yang memuaskan secara keseluruhan.



- ii. **Jadual 2** menunjukkan responden amat berpuashati terhadap mutu pengurusan bantuan Program Tanam Semula RISDA yang disampaikan dengan nilai min 5.71.
- iii. Responden mengklafikasikan tempoh benih dibekalkan dari tarikh kebun diperiksa sebagai nilai min yang terendah (5.17) berbanding kualiti perkhidmatan yang lain. Hal ini dibuktikan apabila ramai responden memberi komen terhadap kelewatan penerimaan benih.
- iv. **Jadual 3** menunjukkan kekerapan dan skor terperinci setiap perkhidmatan yang telah diberikan oleh RISDA.



**Graf 2: Taburan min bagi maklumbalas tentang kualiti perkhidmatan RISDA**



**Graf 3: Kualiti Perkhidmatan RISDA**

**Jadual 3 : Maklumbalas tentang kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh RISDA**

Bil	Perkhidmatan RISDA	Sangat Tidak Memuaskan (1)	Tidak Memuaskan (2)	Kurang Memuaskan (3)	Normal (4)	Memuaskan (5)	Lebih Memuaskan (6)	Sangat Memuaskan (7)	Jumlah
1	Tempoh menerima ansuran dari tarikh kebun diperiksa	17 (2.15%)	36 (4.55%)	28 (3.54%)	70 (8.84%)	174 (21.97%)	346 (43.69%)	121 (15.28%)	792
2	Tempoh baja dibekalkan dari tarikh kebun diperiksa	19 (2.40%)	39 (4.92%)	20 (2.53%)	84 (10.61%)	212 (26.77%)	294 (37.12%)	124 (15.66%)	792
3	Mutu baja diterima	8 (1.01%)	15 (1.89%)	6 (0.76%)	47 (5.93%)	165 (20.83%)	354 (44.70%)	197 (24.87%)	792
4	Tempoh benih dibekalkan dari tarikh kebun diperiksa	20 (2.53%)	39 (4.92%)	31 (3.91%)	109 (13.76%)	209 (26.39%)	267 (33.71%)	117 (14.77%)	792
5	Mutu benih diterima	12 (1.52%)	17 (2.15%)	14 (1.77%)	61 (7.70%)	212 (26.77%)	320 (40.40%)	156 (19.70%)	792
6	Kepuasan secara keseluruhan mengenai mutu pengurusan bantuan Program Tanam Semula RISDA yang disampaikan	9 (1.14%)	11 (1.39%)	11 (1.39%)	41 (5.18%)	208 (26.26%)	333 (42.05%)	179 (22.60%)	792

Analisa berhubung kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh RISDA:

- i. 89.77% daripada 792 responden (711 orang) berpuas hati dengan tempoh menerima ansuran dari tarikh kebun diperiksa;
- ii. 90.15% daripada 792 responden (714 orang) berpuas hati dengan tempoh baja dibekalkan dari tarikh kebun diperiksa;
- iii. 96.34% daripada 792 responden (763 orang) berpuas hati dengan mutu baja diterima;
- iv. 88.64% daripada 792 responden (702 orang) berpuas hati dengan tempoh benih dibekalkan dari tarikh kebun diperiksa;
- v. 94.57% daripada 792 responden (749 orang) berpuas hati dengan mutu benih diterima dan;
- i. 96.09% daripada 792 responden (761 orang) berpuas hati dengan kepuasan secara keseluruhan mengenai mutu pengurusan bantuan Program Tanam Semula RISDA yang disampaikan.

#### 4.3 Tahap Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Pegawai RISDA

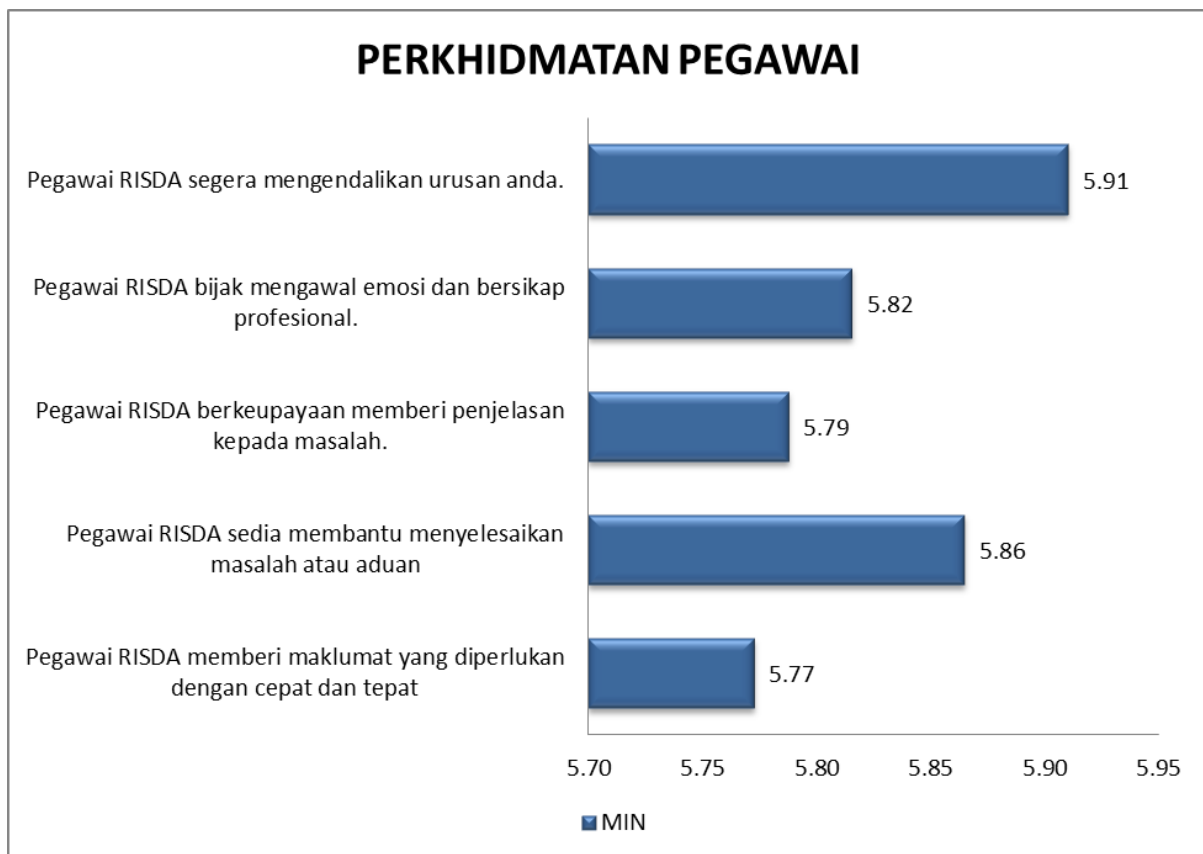
Bil	Perkhidmatan Pegawai RISDA	Kekerapan	Min (max:7)
1	Pegawai RISDA memberi maklumat yang diperlukan dengan cepat dan tepat	792	5.77
2	Pegawai RISDA sedia membantu menyelesaikan masalah atau aduan	792	5.86
3	Pegawai RISDA berkeupayaan memberi penjelasan kepada masalah	792	5.79
4	Pegawai RISDA bijak mengawal emosi dan bersikap profesional	792	5.82
5	Pegawai RISDA segera mengendalikan urusan anda	792	5.91
		<b>PURATA MIN</b>	<b>5.83</b>

**Jadual 4: Maklumbalas tentang kualiti perkhidmatan pegawai RISDA**

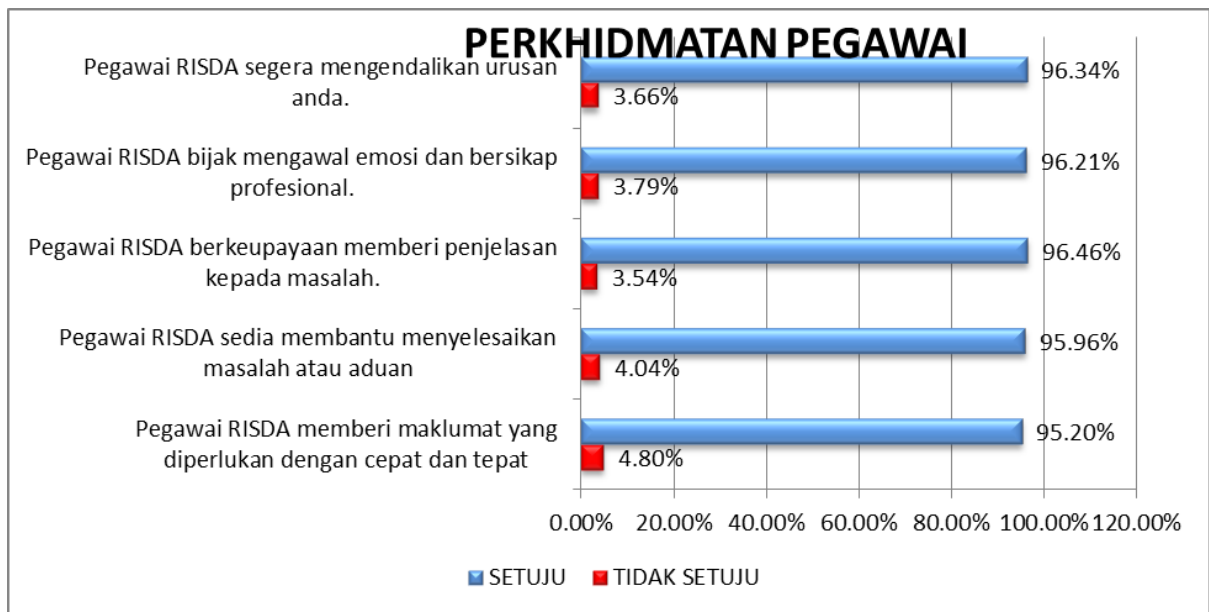
Analisa berhubung kualiti pegawai RISDA terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan:

- i. Purata min menunjukkan nilai 5.83 daripada skala 7. Responden bersetuju bahawa pegawai RISDA memberi layanan yang memuaskan secara keseluruhan.

- ii. **Jadual 4** menunjukkan responden amat berpuashati terhadap pegawai RISDA mengendalikan urusan mereka dengan segera dengan nilai min yang tertinggi 5.91.
- iii. Pegawai RISDA memberi maklumat yang diperlukan dengan cepat dan tepat menunjukkan nilai min yang terendah (5.77) berbanding perkhidmatan pegawai yang lain.
- iv. Responden bersetuju kualiti perkhidmatan pegawai RISDA sangat memuaskan apabila nilai min bagi setiap lima perkhidmatan pegawai RISDA berada di tahap hampir 6 (lebih memuaskan) daripada 7.
- v. **Jadual 5** menunjukkan kekerapan dan skor terperinci setiap perkhidmatan yang telah diberikan oleh pegawai RISDA.



**Graf 4: Taburan min bagi perkhidmatan pegawai RISDA**



**Graf 5: Perkhidmatan Pegawai RISDA**

**Jadual 5 : Maklumbalas tentang perkhidmatan yang diberikan oleh pegawai RISDA**

Bil	Perkhidmatan Pegawai RISDA	Sangat Tidak Memuaskan (1)	Tidak Memuaskan (2)	Kurang Memuaskan (3)	Normal (4)	Memuaskan (5)	Lebih Memuaskan (6)	Sangat Memuaskan (7)	Jumlah
1	Pegawai RISDA memberi maklumat yang diperlukan dengan cepat dan tepat	13 (1.64%)	8 (1.01%)	17 (2.15%)	74 (9.34%)	150 (18.94%)	264 (33.33%)	266 (33.59%)	792
2	Pegawai RISDA sedia membantu menyelesaikan masalah atau aduan	14 (1.77%)	6 (0.76%)	12 (1.52%)	47 (5.93%)	165 (20.83%)	266 (33.59%)	282 (35.61%)	792
3	Pegawai RISDA berkeupayaan memberi penjelasan kepada masalah	17 (2.15%)	4 (0.51%)	7 (0.88%)	74 (9.34%)	155 (19.57%)	278 (35.10%)	257 (32.45%)	792
4	Pegawai RISDA bijak mengawal emosi dan bersikap profesional	16 (2.02%)	1 (0.13%)	13 (1.64%)	64 (8.08%)	159 (20.08%)	275 (34.72%)	264 (33.33%)	792
5	Pegawai RISDA segera mengendalikan urusan anda	16 (2.02%)	2 (0.25%)	11 (1.39%)	40 (5.05%)	149 (18.81%)	295 (37.25%)	279 (35.23%)	792

Analisa berhubung kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pegawai RISDA:

- i. 95.20% daripada 792 responden (754 orang) berpuas hati dengan pegawai RISDA memberi maklumat yang diperlukan dengan cepat dan tepat;
- ii. 95.96% daripada 792 responden (760 orang) berpuas hati dengan pegawai RISDA sedia membantu menyelesaikan masalah atau aduan;
- iii. 96.46% daripada 792 responden (764 orang) berpuas hati dengan pegawai RISDA berkeupayaan memberi penjelasan kepada masalah;
- iv. 96.21% daripada 792 responden (762 orang) berpuas hati dengan pegawai RISDA bijak mengawal emosi dan bersikap profesional dan;
- v. 96.34% daripada 792 responden (763 orang) berpuas hati dengan pegawai RISDA segera mengendalikan urusan mereka.

#### 4.4 Maklumbalas Komen Dan Cadangan Yang Diterima Daripada Responden

Jadual-jadual berikut adalah antara komen dan cadangan yang diterima daripada responden. Komen dan cadangan ini diklasifikasikan kepada lima (5) bahagian iaitu berkaitan dengan:

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

**Jadual 6 : Komen/ Cadangan berkenaan dengan baja yang dibekalkan**

BIL.	BAJA
1.	Bekalan Baja Perlu Disegerakan.
2.	Tingkatkan Kualiti Baja/ Membekalkan Baja Yang Berkualiti.
3.	Tidak pernah menerima bantuan baja.
4.	Baja Tidak Mencukupi.
5.	Baja Subsidi Hendaklah Diberikan Kepada Semua.
6.	Bekalan baja diteruskan walaupun telah tamat bantuan tanam semula.



**Jadual 7 : Komen/ Cadangan berkenaan dengan benih yang dibekalkan**

<b>BIL.</b>	<b>BENIH</b>
1.	Anak benih sulaman lambat bekal/ terlalu lewat bekal.
2.	Benih dapat dibekalkan dengan segera.
3.	Tiada benih, terpaksa beli benih luar.
4.	Stok benih perlu dicukupkan di tapak Semaian.
5.	Perlu beli benih sumber luar yang disahkan oleh LGM kerana benih lewat terima.

**Jadual 8 : Komen/ Cadangan berkenaan dengan racun yang dibekalkan**

<b>BIL.</b>	<b>RACUN</b>
1.	Perlu bekalkan racun kerana pokok mati.
2.	Bekalkan racun rumput dan tumbuhan liar.
3.	Lebihkan tunai untuk pembelian racun rumpai.

**Jadual 9 : Komen/ Cadangan berkenaan dengan bantuan dan ansuran**

<b>BIL.</b>	<b>BANTUAN/ANSURAN</b>
1.	Bantuan tambahan selepas bantuan ansuran seperti peralatan menoreh.
2.	Ansuran bantuan lambat/ Bayaran ansuran lewat.
3.	Mohon cawan dan kawat sudu.
4.	Bantuan peralatan menoreh selepas akhir bantuan secara automatik.
5.	Naikkan kadar bantuan/ naik kadar RM15,000.
6.	Bantuan ansuran secara sukuan tidak sesuai kerana faktor cuaca tidak menentu.
7.	Tiada bantuan BMT.
8.	Perkenal bantuan Tanaman Durian Musang King.
9.	Kebenaran untuk tukar jenis tanaman.
10.	Pembekalan baja dan benih lambat, jadi kos penyelenggaraan bertambah.

**Jadual 10 : Komen/ Cadangan berkenaan dengan perkhidmatan pegawai RISDA**

<b>BIL</b>	<b>PEGAWAI/PERKHIDMATAN</b>
1.	Tiada pemantauan pegawai RISDA ke kebun/ Tiada maklumat tepat berkaitan baja/tiada makluman oleh pegawai.
2.	Info terkini melalui Mesej, Emel dan sebagainya.
3.	Pengurusan dokumen dan maklumat harap dipertingkat.
4.	Tanam semula berkelompok gagal/ Pengurusan TSB gagal.

## 5.0 KESIMPULAN

- i. Purata min Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan RISDA memperoleh nilai 5.48 daripada skala 7 menunjukkan tahap kepuasan hati yang tinggi oleh responden terhadap perkhidmatan keseluruhan RISDA walaupun mengambilkira isu-isu yang berbangkit berkenaan kelewatan dan mutu input pertanian yang diterima.
- ii. Purata min Kualiti Perkhidmatan Pegawai RISDA menunjukkan nilai 5.83 daripada skala 7. Ini dapat disimpulkan Pegawai RISDA memberi layanan yang amat memuaskan secara keseluruhan.

