

## **Pengurusan Fasiliti dan Kualiti Perkhidmatan di Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ), Johor Bahru, Johor**

**Ameer Amzar Shah Izar<sup>1</sup> & Indera Syahrul Mat Radzuan<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup>Jabatan Pengurusan Harta Tanah, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, 86400 Parit Raja, Batu Pahat, Johor, MALAYSIA

\* Corresponding Author

DOI: <https://doi.org/10.30880/rmtb.2021.02.02.053>

Received 30 September 2021; Accepted 01 November 2020; Available online 01 December 2021

**Abstract:** Johor Bahru Customs, Immigration and Quarantine Complex (CIQ) is an entrance that connects two countries, Malaysia and Singapore. Therefore, the efficiency in managing both facilities and services that has been provided to the customers in the building should be emphasize as it involve the national security issues and impression from outsiders to our country. The objective of this research is to study the initiative taken to improve the facilities provided and to measure customer satisfaction on the service quality and facilities within CIQ. In order to achieve the research objective, both primary and secondary data sources has been used namely the interview, questionnaire and observation methods. For secondary data sources, documents review were used including thesis review, articles, newspaper and internet search. The result has found that out of 33 respondents participated in the survey, majority of the respondents perceived that the services and facilities provided are 'good'. This complex has been equipped with Facilities Project Management System (FPMS) system to record all the users' complaints on any default of the building's facilities.

**Keywords:** Facilities Management, Quality of Services, Custom, Immigration and Quarantine Complex (CIQ), Border Entrance

**Abstrak:** Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ) di Johor Bahru merupakan laluan pintu masuk yang menghubungkan antara dua negara iaitu Malaysia dan Singapura. Oleh itu, kecekapan dalam pengurusan fasiliti serta perkhidmatan yang disediakan di bangunan tersebut perlu dititikberatkan kerana ia melibatkan isu keselamatan negara dan antara tanggapan pertama masyarakat luar terhadap negara. Objektif kajian ini ialah untuk mengkaji langkah-langkah serta inisiatif yang diambil bagi memperbaiki pengurusan fasiliti dan juga tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan dan fasiliti yang ditawarkan di dalam Kompleks CIQ, Johor Bahru. Bagi mencapai objektif tersebut, data primer seperti

temu bual, borang soal selidik dan juga pemerhatian serta data sekunder yang terdiri daripada dokumen seperti tesis terdahulu, artikel, buku, keratan akhbar dan juga bahan internet telah digunakan. Hasil kajian melalui 33 orang responden yang terlibat beranggapan fasiliti dan perkhidmatan yang disediakan di dalam bangunan tersebut berada pada tahap yang 'baik'. Kompleks CIQ ini juga menggunakan *Facilities Project Management System* (FPMS) bagi merekodkan segala aduan yang diterima oleh pengadu mengenai kerosakan fasiliti di dalam bangunan tersebut.

**Kata Kunci:** Pengurusan Fasiliti, Kualiti Perkhidmatan, Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ), Sempadan Pintu Masuk

## 1. Pengenalan

Elemen kualiti dan keselamatan bangunan perlu dititikberatkan sewaktu proses penyelenggaraan bagi memastikan pengguna sentiasa berada dalam keadaan selesa dan selamat sewaktu berurusan di sesebuah bangunan. Maka, bidang pengurusan fasiliti dan penyelenggaraan adalah komponen terpenting dalam sistem kejuruteraan dan pengurusan sesebuah bangunan. Menurut Mohd Sabri (2007), pengurusan penyelenggaraan perlu dilakukan secara sistematik dan cekap dalam usaha untuk memastikan bangunan tersebut dapat mencapai objektif sama ada ia pemilikan kerajaan, swasta mahupun individu.

### 1.1 Latar Belakang Kajian

Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ), Johor Bahru merupakan sebuah bangunan yang terletak di hujung tambak di antara Johor Bahru dengan Singapura. Kompleks CIQ ini merupakan salah satu daripada dua pelabuhan keluar masuk di antara Malaysia dan Singapura. Bangunan tersebut dinamakan sempena nama Almarhum Sultan Iskandar dan mula beroperasi pada tahun 2008 sehingga sekarang. Bangunan ini mempunyai keluasan seluas 232,237 meter kaki persegi dan seterusnya menjadikannya bangunan Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ) yang terbesar di Malaysia.

### 1.2 Penyataan Masalah

Menurut Bernama (2019), antara isu yang diketengahkan berkenaan aduan mengenai Kompleks CIQ ini melibatkan tenaga elektrik di mana didapati bangunan tersebut beroperasi dalam sistem pencahayaan yang tidak memuaskan di mana suasana suram dan kelam sering dikaitkan dengan CIQ ini. Oleh hal yang demikian, dapat dilihat bahawa kualiti perkhidmatan bangunan tersebut ke atas penggunanya berada dalam keadaan yang kurang memuaskan disebabkan masalah sistem pencahayaan yang juga mampu mengancam keselamatan pengguna terutamanya pada waktu tengah malam.

Antara isu lain adalah mengenai kesesakan yang terdapat di Kompleks CIQ tersebut sewaktu pemeriksaan kastam dan imigresen dijalankan. Hal ini berlaku disebabkan oleh kurangnya mesin pengimbas yang mencukupi di bahagian Jabatan Kastam Diraja Malaysia serta kerap berlakunya kerosakan mesin pengimbas yang juga merupakan punca utama kesesakan berlaku (Noh, 2018). Bangunan ini juga dilihat kurang memfokuskan kepada perkhidmatan bagi golongan kurang upaya (OKU). Hal ini juga dinyatakan oleh Norashikin Rahmat (2013) di mana beliau berpendapat bahawa masalah akan mulai timbul apabila golongan OKU tersebut perlu berjalan jauh bagi melepasi kaunter pemeriksaan imigresen atau melakukan pergerakan yang maksimum di dalam bangunan berkenaan.

### 1.3 Persoalan Kajian

Persoalan kajian ini adalah terdiri daripada aspek-aspek berikut:

- (i) Apakah langkah-langkah yang diambil bagi memperbaiki pengurusan fasiliti di Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ), Johor Bahru?
- (ii) Bagaimanakah tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan fasiliti yang disediakan di Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ), Johor Bahru?

#### 1.4 Objektif Kajian

Beberapa objektif telah digariskan untuk mencapai matlamat kajian ini iaitu:

- (i) Untuk mengkaji langkah-langkah yang diambil bagi memperbaiki pengurusan fasiliti di Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ), Johor Bahru.
- (ii) Untuk mengkaji tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan dan fasiliti yang disediakan di Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ), Johor Bahru.

#### 1.5 Skop Kajian

Kajian ini dijalankan di Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ) di Johor Bahru, Johor (Rajah 1). Bangunan ini menempatkan pusat pengoperasian pemeriksaan imigresen di mana 38 kaunter bagi pemeriksaan kereta untuk memasuki Malaysia serta 39 kaunter untuk mereka yang ingin memasuki Singapura. Bagi kenderaan bermotosikal, terdapat 50 buah kaunter yang disediakan bagi setiap laluan keluar masuk ke Malaysia. Manakala bagi pusat pemeriksaan kastam pula, terdapat 36 kaunter keseluruhan di mana 20 kaunter bagi mereka yang akan memasuki Malaysia, selebihnya mereka yang ingin memasuki Singapura. Untuk pengguna motosikal pula, terdapat 25 kaunter keseluruhan di mana 17 kaunter disediakan bagi memasuki Malaysia dan 8 lagi untuk mereka yang memasuki Singapura.



**Rajah 1: Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ) yang terletak di bandaraya Johor Bahru**

#### 1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti inisiatif yang diambil oleh pihak pengurusan bagi menguruskan fasiliti di dalam bangunan tersebut serta tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan dan fasiliti yang ditawarkan. Selain itu, bagi mengetahui dengan lebih lanjut sekiranya terdapat sebarang masalah yang dihadapi oleh pihak pengurusan itu sendiri dalam usaha untuk memastikan fasiliti yang disediakan selari dengan kehendak pengguna yang menggunakannya. Hal ini disebabkan, selain daripada isu keselamatan negara dan juga tanggapan masyarakat luar terhadap negara, Kompleks CIQ ini juga banyak memberikan manfaat terhadap pertumbuhan kegiatan ekonomi dan sosial bagi kedua-dua negara. Oleh itu, sekiranya laluan di Kompleks CIQ ini dapat berjalan secara sistematik dan terancang, secara tidak langsung dapat mengurangkan aktiviti-aktiviti penyeludupan barang yang mampu memberikan kesan buruk terhadap sektor ekonomi dan keselamatan kedua-dua buah negara.

## 2. Kajian Literatur

Bahagian ini akan menerangkan tentang definisi dan konsep pengurusan fasiliti, penyelenggaraan bangunan dan kualiti perkhidmatan yang akan dijelaskan berdasarkan kajian literatur.

### 2.1 Definisi Pengurusan Fasiliti

Menurut Hafizi *et al.* (2008), pengurusan fasiliti boleh ditakrifkan sebagai satu elemen yang diperlukan bagi memberikan sokongan tambahan terhadap sistem pengoperasian sesebuah perniagaan serta menjadi faktor bagi pencapaian matlamat dan strategi bangunan. Dalam kajian yang lain, menurut Brian Atkin & Adrian Brooks (2000), pengurusan fasiliti merupakan satu pendekatan secara menyeluruh yang melibatkan operasi penyelenggaraan serta penyesuaian bagi sesebuah bangunan dan infrastruktur. Ia bertujuan bagi membina keadaan yang lebih ke arah mencapai objektif organisasi tersebut.

#### (a) Jenis dan Skop Pengurusan Fasiliti

Secara ringkasnya, dalam aspek pengurusan fasiliti, tiada pernyataan yang terperinci mengenai aktiviti-aktiviti yang terlibat secara langsung atau tidak langsung. Oleh itu, kaedah terbaik untuk mengkategorikan perkhidmatan pengurusan fasiliti itu sendiri adalah dengan membahagikannya kepada dua kategori utama iaitu *hard FM* dan *soft FM*. Perkara ini disokong oleh Zheng (2012), di mana menurutnya, melalui kaedah ini skop berkenaan pengurusan fasiliti dapat difahami dengan lebih baik. Tambahnya lagi, beliau turut menerangkan berkenaan kategori utama tersebut di mana menurutnya *hard FM* merujuk kepada penyelenggaraan yang melibatkan infrastruktur fizikal manakala *soft FM* meliputi perkhidmatan yang diperlukan bagi kemudahan operasi bangunan.

**Jadual 1: Kategori perkhidmatan pengurusan fasiliti (Zheng, 2012)**

<i>Hard FM</i>	<i>Soft FM</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelenggaraan dan pembaikan mesin</li> <li>• Kebakaran dan keselamatan</li> <li>• Penyelenggaraan elektrik dan mekanikal</li> <li>• Penyelenggaraan landskap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pembersihan</li> <li>• Penyediaan makanan dan penjual</li> <li>• Perkhidmatan kaunter</li> <li>• Tempat letak kereta</li> </ul>

#### (b) Peranan dan Tanggungjawab Pengurus Fasiliti dalam Organisasi

Kajian oleh Okoroh, Jones & Ilozor (2002) telah menentukan beberapa tanggungjawab utama sebagai pengurus fasiliti iaitu:

- (i) Menguruskan hal-hal berkenaan penggunaan kontraktor
- (ii) Menguruskan hal-hal berkaitan perakauan suatu organisasi
- (iii) Pengurusan dalam bidang teknologi maklumat
- (iv) Pengurusan berkenaan keselamatan sesebuah bangunan
- (v) Memaksimumkan pengurusan ruang dengan lebih efektif

### 2.2 Penyelenggaraan Bangunan

#### (a) Definisi

Menurut Fausto Pedro García Márquez & Mayorkinos Papaelias (2020), penyelenggaraan merupakan satu gabungan aspek teknikal dan tindakan pentadbiran yang berkaitan dengan tujuan mengekal atau menjaga sesuatu binaan, sistem dan peralatan supaya boleh beroperasi mengikut fungsi

yang telah ditetapkan. Kenyataan tersebut disokong oleh Pitt, Goyal & Sapri (2006) di mana, kesemua bangunan yang telah dibina perlu bertahan dalam tempoh jangka masa yang panjang dan melalui penyelenggaraan, nilai sesebuah bangunan tersebut dapat dikekalkan.

Manakala, Hafizi *et al.* (2008), menyatakan tujuan utama penyelenggaraan bangunan dilakukan adalah bukan sekadar bagi memastikan sistem, kondisi dan infrastruktur bangunan terjaga tetapi juga bagi memastikan keperluan pengguna serta perundangan bangunan dapat dipenuhi melalui aspek berikut:

- (i) Memastikan keadaan bangunan berada dalam keadaan yang selamat
- (ii) Memastikan fasiliti bangunan dapat berjalan dengan lancar
- (iii) Memastikan bangunan sentiasa mematuhi keperluan undang-undang
- (iv) Mengekalkan nilai fizikal aset bagi tujuan pelaburan
- (v) Mengekalkan kualiti bangunan sedia ada

#### (b) Jenis dan Aktiviti Penyelenggaraan Bangunan

Menurut Ylipää (2000), secara umumnya, terdapat dua bentuk kaedah pelaksanaan penyelenggaraan bagi sesuatu fasiliti bangunan iaitu:

- (i) Penyelenggaraan pencegahan (*preventive maintenance*)
- (ii) Penyelenggaraan pembaikan/kerosakan (*corrective/breakdown maintenance*)

Pitt *et al.* (2006), menyatakan penyelenggaraan pencegahan diperkenalkan bagi menyelesaikan kekurangan yang ada di peringkat pembaikan/kerosakan di mana melalui kaedah ini, kebarangkalian bagi sesuatu fasiliti untuk tidak berfungsi secara tiba-tiba dapat dielakkan. Manakala bagi penyelenggaraan pembaikan/kerosakan, ia hanya dilakukan setelah berlaku kerosakan atau kegagalan fungsi pada mana-mana aset, fasiliti, infrastruktur bangunan atau mana-mana komponen yang berkaitan (Fausto Pedro García Márquez & Mayorkinos Papaelias, 2020). Ylipää (2000) mengatakan penyelenggaraan pembaikan/kerosakan tidak memerlukan perancangan yang rapi di mana ia hanya dilakukan sekiranya terdapat fasiliti atau komponen yang rosak di sesebuah bangunan.

### 3.1 Kualiti Perkhidmatan

#### (a) Definisi Pengguna dan Kualiti Perkhidmatan

Menurut Mallon & Mulligan (1993), pengguna boleh ditakrifkan sebagai pihak yang terlibat dalam puaa penggunaan yang terdiri daripada servis ataupun produk. Kenyataan ini disokong oleh pengkajilain seperti Waldman & Gopalakrishnan (1996), di mana mereka bersetuju bahawa maklum balas yang telus hanya boleh didapati melalui responden pengguna yang merasainya sendiri.

Muhamad Faisal (2014) mentakrifkan kualiti perkhidmatan meliputi perbezaan antara persepsi pelanggan berkenaan harapan mereka dan pengalaman sedia ada penggunaan fasiliti di bangunan tersebut. Asubonteng, Mc Cleary & Swan (1996) pula menjelaskan bahawa prestasi perkhidmatan yang diharapkan oleh pengguna serta persepsi selepas mendapat perkhidmatan merupakan satu elemen penting yang perlu dititikberatkan bagi sesebuah pengurusan.

#### (b) Kehendak dan Kepuasan Pengguna

Menurut Siti Sarah (2009), kehendak dan kepuasan pengguna merangkumi beberapa aspek seperti:

- (i) Nilai (*value*): Bagi pengguna itu sendiri, nilai merangkumi pemberian harga yang berpatutan melalui produk atau perkhidmatan yang ditawarkan.
- (ii) Keadilan (*fairness*): Keadilan merujuk kepada situasi bagaimana seseorang pengguna itu dilayan secara adil ataupun tidak sewaktu menggunakan atau menghadapi sebarang masalah

- berkaitan sesuatu perkhidmatan atau produk.
- (iii) Kawal (*control*): Sesebuah organisasi perlu menitik beratkan keperluan seseorang pengguna. Sebagai contoh, sekiranya berlaku sebarang kesesakan lalu lintas sewaktu proses kemasukan ke negara lain sewaktu melalui laluan pintu sempadan, kakitangan yang terlibat perlu menerangkan berkenaan punca berlakunya situasi tersebut kepada pengguna supaya mereka faham dengan situasi yang mereka alami.
  - (iv) Komunikasi dan informasi: Merujuk kepada informasi yang perlu diketahui oleh seseorang pengguna itu sendiri sewaktu menghadapi sebarang kesulitan. Hal ini kerana pengguna mempunyai hak untuk mengetahui punca sesuatu masalah itu terjadi disebabkan mereka merupakan pelanggan yang menggunakan perkhidmatan atau produk tersebut.
  - (v) Sikap (*attitude*): Setiap pengguna menginginkan kakitangan yang mempunyai pemikiran yang matang, positif serta mengambil berat berkenaan situasi yang pengguna hadapi.

### 3. Metodologi Kajian

Carta aliran kajian digunakan bagi menjelaskan berkenaan proses perancangan dan pelaksanaan kajian dengan lebih teratur yang merangkumi lima peringkat. Lima peringkat tersebut merangkumi:

- (i) Peringkat pertama: Mengenal pasti isu, permasalahan dan tajuk
- (ii) Peringkat kedua: Kajian literatur
- (iii) Peringkat ketiga: Pengumpulan data dan maklumat
- (iv) Peringkat keempat: Analisis data
- (v) Peringkat kelima: Kesimpulan dan cadangan

#### 3.1 Instrumen Kajian

Kajian ini menggunakan kaedah campuran iaitu kaedah kuantitatif dan kaedah kualitatif di mana pengkaji telah memutuskan untuk menggunakan instrumen kajian seperti borang soal selidik, temu bual dan juga pemerhatian. Melalui kaedah campuran ini, pengkaji dapat memiliki data yang lebih kompeten untuk dijadikan sebagai hasil dapat kajian.

##### (a) Kaedah Kuantitatif

###### (i) Soal Selidik

Kaedah ini dipilih kerana pengkaji berpendapat ia merupakan kaedah terbaik bagi mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap indikator kajian yang dijalankan. Selain itu, soal selidik ini juga hanya diberikan kepada pihak-pihak yang mempunyai hubungan langsung dengan objektif kajian yang kedua seperti staf bagi pihak pengurusan bangunan, pekerja yang bekerja di dalam bangunan dan juga pengguna yang menggunakan fasiliti yang disediakan di bangunan tersebut. Tujuan pihak-pihak ini dipilih adalah bagi memastikan maklumat yang diperolehi daripada borang soal selidik tersebut adalah relevan.

##### (b) Kaedah Kualitatif

###### (i) Temu Bual

Untuk kajian ini, soalan-soalan berkenaan pengurusan fasiliti dan penyelenggaraan menjadi asas kepada soalan temu bual yang dijalankan di mana ia bersifat berstruktur. Hasil daripada temu bual tersebut akan memudahkan pengkaji bagi mencapai objektif kajian yang dijalankan di mana pengkaji dapat memahami mengenai sistem atau kaedah pengurusan yang dilaksanakan, masalah-masalah yang timbul sewaktu kerja penyelenggaraan serta inisiatif lain yang diambil oleh pihak pengurusan bagi mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan mereka.

## (ii) Pemerhatian

Penyelidik juga menggunakan kaedah pemerhatian bagi mendapatkan maklumat tambahan berkenaan kajian dengan menilai sendiri kawasan kajian tersebut. Ia bertujuan bagi melihat dengan lebih jelas gambaran sebenar kajian yang dijalankan. Penggunaan kaedah ini secara tidak langsung dapat memberikan beberapa maklumat umum berkenaan fasiliti yang terdapat di dalam bangunan tersebut secara luaran. Melalui pemerhatian yang dilakukan, penyelidik dapat melihat sendiri bentuk-bentuk permasalahan yang wujud berkaitan dengan penyelenggaraan dan pengurusan fasiliti itu sendiri.

### 3.2 Kaedah Analisis Data

#### (a) Analisis Kekekapan

Kaedah analisis kekekapan digunakan bagi mengenal pasti dan menentukan kekekapan sesuatu perkara itu berlaku. Ia merupakan satu kaedah analisis yang sesuai untuk digunakan kerana objektif kedua bagi kajian ini adalah untuk mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap sesuatu perkara di mana melalui penggunaan kaedah ini, tahap kekekapan bagi sesuatu perkara dapat dikenalpasti. Sehubungan itu, jawapan yang mempunyai respon kekekapan yang tertinggi oleh responden akan dipilih sebagai jawapan majoriti yang mewakili keseluruhan jawapan bagi kajian yang dijalankan.

#### (b) Analisis Kandungan

Kaedah analisis kandungan merupakan teknik yang digunakan hasil daripada pengedaran borang soal selidik dan temu bual yang dijalankan. Kaedah ini merupakan medium paling sesuai digunakan untuk menganalisa temu bual dan juga soal selidik yang bersifat berstruktur. Dalam kajian ini, kaedah analisis kandungan ini akan digunakan bagi mengolah dan menganalisis maklumat yang telah diberikan oleh pihak pengurusan Jabatan Kerja Raya (Cawangan Johor) mengenai pengurusan fasiliti bagi kawasan kajian di mana maklumat tersebut akan dihuraikan satu per satu.

## 4. Analisis Kajian

### 4.1 Pengumpulan Data

Bagi kaedah kuantitatif, pengedaran borang soal selidik menggunakan 2 jenis borang selidik. Kategori 1 melibatkan pengedaran borang soal selidik yang hanya melibatkan maklum balas daripada pihak yang bertanggungjawab menguruskan pengurusan fasiliti di Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ), Johor Bahru iaitu Jabatan Kerja Raya (JKR), Cawangan Johor Bahru. Bagi kategori ini, kaedah analisis kandungan digunakan bagi mengolah atau menganalisis jawapan berkaitan langkah-langkah yang diambil bagi menguruskan fasiliti di bangunan tersebut.

Manakala bagi pengedaran borang soal selidik kategori 2, ia melibatkan maklum balas daripada responden seperti pekerja yang berkhidmat di dalam bangunan tersebut serta pengguna yang menggunakan fasiliti di Kompleks CIQ, Johor Bahru. Selain itu, kaedah analisis kekekapan digunakan untuk mengukur tahap kepuasan 33 responden yang menggunakan perkhidmatan fasiliti di bangunan tersebut.

#### (a) Analisis Borang Soal Selidik

### Jadual 3: Latar belakang responden

Demografi		Kekerapan	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	20	60.6
	Perempuan	13	39.4
Umur	Bawah 20 tahun	5	15.2
	21-30 tahun	11	33.3
	31-40 tahun	12	36.4
	41-50 tahun	3	9.1
	50 tahun dan ke atas	2	6.1
Bangsa	Melayu	21	63.6
	Cina	4	12.1
	India	4	12.1
	Lain-lain	4	12.1
Pekerjaan	Kakitangan kerajaan	7	21.2
	Kakitangan swasta	8	24.2
	Bekerja sendiri	7	21.2
	Pelajar	3	9.1
	Lain-lain	8	24.2

#### 4.2 Pengurusan Fasiliti di Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ), Johor Bahru

##### (a) Penyelenggaraan Mengikut Jadual

Menurut R1, “Aktiviti penyelenggaraan di bangunan ini adalah mengikut *Facilities Management Plan (FMP) and Plan Preventive Maintenance (PPM)* di mana penyelenggaraan bagi fasiliti tersebut berpandukan kepada *Garis Panduan Penyelenggaraan Berjadual Bangunan Kerajaan* iaitu penyelenggaraan secara bulanan, suku tahun, setengah tahun dan tahunan. Aktiviti penyelenggaraan pencegahan ini dilakukan bertujuan bagi mengelakkan kebarangkalian bagi sesuatu fasiliti untuk tidak berfungsi secara tiba-tiba berlaku” (Komunikasi peribadi, November 26, 2020).

Tambahnya lagi, “Bagi tempoh masa pembaikan fasiliti seperti lif, eskalator, penghawa dingin, pintu automatik atau kamera litar tertutup (CCTV) di bangunan ini pula ia bergantung kepada keutamaan bangunan pada ketika itu di mana, terdapat 4 fasa mengikut keutamaan kerja penyelenggaraan iaitu: (i) Fasa 1 (Kecemasan): Kurang daripada 2 jam, (ii) Fasa 2 (Penting): Dalam masa 2 hari, (iii) Fasa 3 (Biasa): Dalam masa 3 hari; dan (iv) Lain-lain seperti terperangkap dalam lif bangunan: Kurang daripada 15 minit.

Hasil daripada kenyataan yang telah diberikan oleh R1, dapat disimpulkan bahawa pihak pengurusan yang mengendalikan hal-hal berkaitan fasiliti di Kompleks CIQ, Johor Bahru amat mementingkan penjagaan kesemua fasiliti yang terdapat di dalam bangunan tersebut. Hal ini disebabkan strategi penyelenggaraan berjadual yang telah diguna pakai di mana fasiliti tersebut akan diselenggara mengikut tempoh masa yang telah ditetapkan dan mengurangkan risiko berlakunya kerosakan fasiliti di dalam bangunan secara tiba-tiba terjadi dan seterusnya dapat memastikan pintu sempadan negara sentiasa terjaga dengan rapi selaras dengan kepuasan pengguna ketika berada di dalam bangunan tersebut.

##### (b) Inisiatif Pihak Pengurusan bagi Memperbaiki Mutu Pengurusan Fasiliti

Menurut R1, “Kompleks CIQ, Johor Bahru mempunyai satu platform khas yang menggunakan *Facilities Project Management System (FPMS)* bagi merekodkan segala aduan yang telah diberikan oleh pengguna yang kebiasaannya diterima melalui surat, WhatsApps dan juga panggilan telefon” (Komunikasi peribadi, November 26, 2020). Tambahnya lagi, “Platform tersebut telah digunakan secara efisien oleh pihak pengurusan bagi memantau segala aktiviti berkaitan pengurusan fasiliti

termasuk kerja-kerja pembaikan, jadual kerja dan juga penunjuk prestasi utama (KPI) bagi setiap kontraktor yang merangkumi aspek prestasi pekerjaan, prestasi aset yang diuruskan, keselamatan dan kepuasan pengguna yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan” (Komunikasi peribadi, November 26, 2020).

Selain itu, R1 turut menyatakan “Bagi memaksimumkan penggunaan platform ini, pihak pengurusan bangunan telah mengambil langkah di mana setiap arahan kerja (kerosakan) yang telah direkodkan dalam sistem FPMS akan memaparkan skala penilaian yang diberikan oleh pengguna bagi memastikan kerja yang dilaksanakan mengikut kepada spesifikasi yang telah ditetapkan” (Komunikasi peribadi, November 26, 2020).

Di samping itu, R1 turut menambah, “Terdapat juga inisiatif lain yang telah digunakan oleh pihak pengurusan bagi mengukur prestasi pengurusan fasiliti dalam bangunan tersebut melalui Customer Satisfaction Survey (CSS) yang dilakukan bagi tempoh masa setiap 3 bulan bagi mendapatkan maklum balas daripada pengguna dan pekerja di dalam bangunan tersebut” (Komunikasi peribadi, November 26, 2020).

Hasil daripada kenyataan tersebut, penyelidik berpendapat bahawa pihak pengurusan bangunan tersebut amat memandang serius terhadap hal-hal yang melibatkan pengurusan fasiliti dari segi aspek kelancaran operasi, prestasi kerja kontraktor penyelenggaraan dan juga kepuasan pengguna di dalam bangunan tersebut. Melalui penggunaan sistem FPMS, ia secara tidak langsung dapat memudahkan lagi interaksi di antara pihak pengurusan dan pengguna mengenai fasiliti yang rosak pada bangunan itu serta dapat mengukur tahap prestasi pekerja yang terlibat melalui skala penilaian yang telah diberikan oleh pengguna. Hal ini dapat mengelakkan daripada berlakunya situasi kontraktor yang mengambil sikap acuh tak acuh terhadap pekerjaan yang dilakukan kerana penjagaan fasiliti bangunan ini amatlah penting disebabkan ia merupakan pintu masuk sempadan di antara negara Malaysia dan Singapura.

#### 4.3 Tahap Kepuasan Pengguna Terhadap Kualiti Perkhidmatan di Kompleks CIQ, Johor Bahru

Analisis ini bertujuan bagi menjawab objektif kedua kajian yang merangkumi tahap kepuasan pengguna terhadap fasiliti dan perkhidmatan yang ditawarkan secara keseluruhan di Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ), Johor Bahru. Penyelidik telah menggunakan kaedah analisis kekerapan bagi melihat tahap kepuasan 33 orang responden.

##### (a) Layanan Kakitangan Staf Terhadap Pengguna

Jadual 4 menunjukkan analisis berkaitan tahap kepuasan pengguna terhadap layanan kakitangan sewaktu berada di bangunan tersebut. Daripada 33 responden yang terlibat, seramai 18 orang (54.5%) telah menyatakan bahawa layanan kakitangan staf terhadap pengguna berada pada tahap baik. Seterusnya, 11 orang responden (33.3%) pula menyatakan ia berada pada tahap yang memuaskan dan seramai 4 orang responden (12.1%) berpendapat tahap layanan kakitangan staf terhadap pengguna di bangunan tersebut berada pada tahap yang cemerlang.

Hasil daripada analisis yang dilakukan, didapati majoriti responden iaitu seramai 18 orang (54.5%) telah menyatakan tahap layanan kakitangan staf terhadap pengguna sewaktu berada di Kompleks CIQ, Johor Bahru berada pada tahap baik. Ini menunjukkan rata-rata responden berpuas hati dengan layanan kakitangan terhadap mereka.

**Jadual 4: Tahap kepuasan layanan kakitangan staf terhadap pengguna**

Tahap Kepuasan	Kekerapan	Peratus (%)
1) Sangat Tidak Memuaskan	0	0
2) Kurang Memuaskan	0	0

3) Memuaskan	11	33.3
4) Baik	18	54.5
5) Cemerlang	4	12.1
Jumlah	33	100

(a) *Perkhidmatan Kaunter Pertanyaan*

Jadual 5 menunjukkan seramai 18 orang responden (54.5%) telah menyatakan perkhidmatan kaunter pertanyaan di bangunan ini berada pada tahap baik manakala 11 orang responden (33.3%) pula beranggapan bahawa ia berada pada tahap cemerlang. Baki responden seramai 4 orang (12.1%) berpendapat perkhidmatan kaunter pertanyaan tersebut berada pada tahap memuaskan dan seterusnya menjadikannya sebagai peratus yang terendah. Daripada maklum balas tersebut, didapati perkhidmatan kaunter pertanyaan di Kompleks CIQ, Johor Bahru berada pada tahap baik.

**Jadual 5: Tahap kepuasan perkhidmatan kaunter pertanyaan**

Tahap Kepuasan	Kekerapan	Peratus (%)
1) Sangat Tidak Memuaskan	0	0
2) Kurang Memuaskan	0	0
3) Memuaskan	4	12.1
4) Baik	18	54.5
5) Cemerlang	11	33.3
Jumlah	33	100

(b) *Etika Pemakaian Staf*

Jadual 6 menunjukkan 18 orang responden (54.5%) telah menyatakan bahawa etika pemakaian staf di bangunan ini berada pada tahap baik dan ini merupakan peratusan yang tertinggi dengan nilai 18 orang daripada jumlah keseluruhan responden iaitu 33 orang. Manakala 13 orang responden (39.4%) pula beranggapan tahap etika pemakaian staf pada tahap cemerlang dan hanya 2 orang responden (6.1%) menyatakan pada tahap memuaskan. Daripada maklum balas tersebut, didapati etika pemakaian staf di Kompleks CIQ berada dalam keadaan baik pada mata pengguna.

**Jadual 6: Tahap kepuasan etika pemakaian staf**

Tahap Kepuasan	Kekerapan	Peratus (%)
1) Sangat Tidak Memuaskan	0	0
2) Kurang Memuaskan	0	0
3) Memuaskan	2	6.1
4) Baik	18	54.5
5) Cemerlang	13	39.4
Jumlah	33	100

(c) *Maklum Balas Staf dan Pihak Pengurusan Berkenaan Aduan yang Diberikan*

Jadual 7 menunjukkan kebanyakan responden iaitu 14 orang (42.4%) bersetuju bahawa ia berada pada tahap baik. Manakala, seramai 11 orang responden (33.3%) pula menyatakan ia berada pada tahap memuaskan. 4 orang responden (12.1%) pula memberi pandangan di mana ia berada pada tahap cemerlang dan baki 4 orang lagi (12.1%) menyatakan ia kurang memuaskan. Melalui keseluruhan maklum balas daripada pengguna, kebanyakan pengguna merasakan respon daripada staf dan pihak pengurusan berkenaan aduan yang diberikan berada pada tahap baik.

**Jadual 7: Maklum balas daripada staf dan pihak pengurusan berkenaan aduan yang diberikan**

Tahap Kepuasan	Kekerapan	Peratus (%)
1) Sangat Tidak Memuaskan	0	0
2) Kurang Memuaskan	4	12.1
3) Memuaskan	11	33.3
4) Baik	14	42.4
5) Cemerlang	4	12.1
Jumlah	33	100

*(d) Tahap Keselesaan Pengguna Semasa Menggunakan Kemudahan dan Fasiliti*

Jadual 8 menunjukkan kebanyakan responden iaitu seramai 16 orang (48.5%) menyatakan kemudahan fasiliti disediakan berada pada tahap baik dan ia merupakan peratusan palingtinggi bagi soalan ini. Manakala seramai 11 orang responden (33.3%) pula beranggapan tahap keselesaan mereka sewaktu berada di dalam bangunan tersebut adalah pada paras memuaskan dan baki 6 orang responden (18.2%) pula berpendapat tahap keselesaan mereka semasa menggunakan kemudahan dan fasiliti yang ada di bangunan tersebut ialah cemerlang. Hasil daripada maklum balas responden, dapat disimpulkan bahawa tahap keselesaan pengguna semasa menggunakan kemudahan dan fasiliti yang disediakan di dalam bangunan ini berada pada tahap baik.

**Jadual 8: Tahap keselesaan pengguna semasa menggunakan kemudahan dan fasiliti**

Tahap Kepuasan	Kekerapan	Peratus (%)
1) Sangat Tidak Memuaskan	0	0
2) Kurang Memuaskan	0	0
3) Memuaskan	11	33.3
4) Baik	16	48.5
5) Cemerlang	6	18.2
Jumlah	33	100

**5. Kesimpulan**

Secara umumnya, kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti inisiatif yang diambil oleh pihak pengurusan untuk memperbaiki fasiliti di bangunan tersebut dan juga tahap kepuasan pengguna sepanjang berada di dalam bangunan itu. Hal ini kerana, Kompleks Kastam, Imigresen dan Kuarantin (CIQ), Johor Bahru merupakan sebuah bangunan kerajaan yang menawarkan laluan pintu keluar masuk di antara negara Malaysia dan Singapura. Oleh itu, pengurusan fasiliti bagi bangunan ini amatlah perlu dititikberatkan bagi mengelakkan berlakunya isu-isu yang tidak diingini yang melibatkan kejadian seperti penyeludupan barang-barang atau maklumat terlarang selain pemerdagangan manusia.

Kaedah pengurusan fasiliti yang telah diaplikasikan dalam menguruskan hal-hal berkaitan fasiliti di dalam bangunan tersebut serba sebanyak berada pada tahap memuaskan hati pengguna selari dengan kesesuaian kadar kewangan yang telah diperuntukkan. Kesimpulannya, pengurusan fasiliti merupakan antara elemen penting dalam menentukan kejayaan sesebuah bangunan untuk mencapai objektif mereka samada bagi kerajaan atau pun rakyat. Di samping itu, ilmu berkenaan pengurusan fasiliti ini perlu diperluas serta didedahkan lagi terutamanya daripada pihak pendidikan dan pempaju kepada pihak berkenaan. Hal ini kerana, dalam menentukan kejayaan sesebuah bangunan melalui

perkhidmatan fasiliti yang ditawarkan, amatlah bergantung kepada ilmu dan cara pengendalian pengurusan yang terlibat.

## Penghargaan

Penulis ingin merakamkan penghargaan kepada Jabatan Pengurusan Harta Tanah, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia kerana menyokong kajian ini.

## Rujukan

- Bernama. (2019). Sistem pencahayaan CIQ BSI perlu ditambah baik segera - Sultan Johor. *Astro Awani*, 1. <http://www.astroawani.com/berita-malaysia/sistem-pencahayaan-ciq-bsi-perlu-ditambah-baik-segera-sultan-johor-225690>
- Brian Atkin & Adrian Brooks. (2000). *Total Facilities Management* (Oxford). Blackwell Science Ltd.
- David A. Waldman & Mohan Gopalakrishnan. (1996). Operational, organizational, and human resource factors predictive of customer perceptions of service quality. *Journal of Quality Management*, 1(1), 91–107.
- Fausto Pedro García Márquez and Mayorkinos Papaelias. (2020). An overview to Maintenance Management. In *Intech* (Vol. 1, Issue tourism).
- Hafizi Zakaria, Kadir Arifin, Shaharuddin Ahmad, K. A. & Z. F. (2008). Pengurusan Fasiliti dalam Penyelenggaraan Bangunan : Amalan Kualiti , Keselamatan dan Kesihatan Universiti Kebangsaan Malaysia. *Journal of Techno-Social*, 23–36.
- M.I. Okoroh, C. J. & B. D. I. (2002). FM application in the hospitality sector. *Facilities*, 20(7), 239–250.
- Mallon & Mulligan. (1993). Quality function deployment—a system for meeting customers' needs. *Journal of Construction Engineering and Management*, 119(3), 516–531.
- Mohd Sabri. (2007). *Tahap keberkesanan pengurusan penyenggaraan fasiliti bangunan di sektor awam malaysia mohd sabri bin mat deris universiti teknologi malaysia* [Universiti Teknologi Malaysia].
- Muhamad Faisal. (2014). *Kepuasan pelajar terhadap kualiti perkhidmatan perbankan Islam di Malaysia* [Universiti Malaya].
- Noh, M. F. (2018, June). Patutlah CIQ sesak. *MyMetro*, <https://www.hmetro.com.my/mutakhir/2018/06/349671/patutlah-ciq-sesak>
- Norashikin Rahmat. (2013). *Customs, Immigration and Quarantine Complex Facilities for the Disabled* [Universiti Teknologi Malaysia].
- Patrick Asubonteng, Karl J. McCleary, J. E. S. (1996). Servqual revisited: A critical review of service quality. *Journal of Services Marketing*, 10(6), 62–81.
- Pitt, M., Goyal, S., & Sapri, M. (2006). Innovation in facilities maintenance management. *Building Services Engineering Research and Technology*, 27(2), 153–164.
- Siti Sarah. (2009). *Kepuasan pelanggan dalaman terhadap fasiliti fizikal dan perkhidmatan di kompleks sukan utm siti sarah binti mohd azlan universiti teknologi malaysia* [Universiti Teknologi Malaysia].
- Ylipää, T. (2000). *High-Reliability Manufacturing Systems* [Chalmers University Of Technology].
- Zheng, L. (2012). *Developing the understanding of facility management demand by small and medium enterprises in the UK and China* (Issue August) [The Bartlett School of Graduate Studies - UCL]. 12(3): 431-440.