



**KEUTAMAAN DAN KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP ISU TERKINI**
DI
TERENGGANU



e ISBN 978-629-98330-0-0



**PUSAT PEMODELAN DAN ANALISIS DATA (DELTA)
FAKULTI SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA**

2023

9 786299 833000

Cetakan Pertama/*First Printing* 2023

Hak Cipta Terengganu Integrity & Strategic Studies (TSIS) dan Universiti Kebangsaan Malaysia/
Copyright Terengganu Integrity & Strategic Studies (TSIS) dan Universiti Kebangsaan Malaysia

Hak cipta terpelihara. Tiada bahagian daripada buku ini boleh diterbitkan semula, disimpan untuk pengeluaran atau ditukar ke dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang alat juga pun, sama ada dengan cara elektronik, gambar serta rakaman dan sebagainya tanpa kebenaran bertulis daripada Pusat Pemodelan dan Analisis Data (DELTA), Fakulti Sains dan Teknologi, UKM

All right reserved. No part of the publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical including photocopy, recording, or any information storage and retrieval system, without permission in writing from Centre for Data Modelling and Analysis (DELTA), Faculty of Science and Technology, UKM

Diterbitkan di Malaysia oleh/*Published in Malaysia by*
CENTER FOR MODELLING AND DATA ANALYSIS (DELTA)

Pusat Pemodelan dan Analisis Data, Fakulti Sains dan Teknologi,
Universiti Kebangsaan Malaysia, 43600 UKM Bangi, Selangor Darul Ehsan

<http://www.ukm.my/fst>

e-mel: delta@ukm.edu.my

Penaja Utama oleh/ *Main Sponsored by*

Universiti Kebangsaan Malaysia

43600 UKM Bangi,

Selangor D.E, MALAYSIA

<http://www.ukm.my>

Terengganu Strategic and Integrity Institute

(TSIS)

No Lot Pt 2486 & Pt 3942,

Jalan Kemajuan

20300 Kuala Terengganu

Terengganu

<http://tsis.my>

PRAKATA

Dengan nama Allah, Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Setinggi-tinggi kesyukuran dipanjatkan kepada Allah swt kerana dengan limpah kurnia Rahmat dan Petunjuk-Nya, penerbitan buku *Keutamaan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Isu Terkini di Terengganu* yang ditaja oleh *Terengganu Strategic and Integrity Institute* (TSIS) dan UKM berjaya disiapkan. Laporan ini menyingkap isu-isu terkini yang menjadi perhatian masyarakat di Terengganu. Isu-isu yang dibangkitkan oleh masyarakat disenaraikan mengikut keutamaan yang boleh dijadikan sebagai kayu ukur yang signifikan dalam pengurusan prestasi bagi mengukur dan menilai sasaran yang ditetapkan oleh sesebuah organisasi seperti kerajaan negeri dan agensinya secara objektif.

Isu yang penting dan kritikal di suatu lokaliti, kemungkinan menjadi tidak signifikan di lokaliti berbeza yang lain. Setiap lokaliti, setiap lapisan masyarakat dan setiap kelainan demografi dalam kalangan masyarakat berkemungkinan mempunyai isu, hasrat dan kehendak yang berbeza. Melalui kajian ini, kerajaan negeri dapat mengenal pasti isu utama yang disuarakan oleh pelbagai lapisan masyarakat dan demografi yang disesuaikan mengikut dimensi analisis PESTEL (Politik, Ekonomi, Sosial, Teknologi, Alam Sekitar dan Infra). Analisis Matriks Kepentingan dan Kepuasan (IPMA) juga dipersembahkan bagi membantu pihak bertanggungjawab mengenal pasti isu-isu mengikut keutamaan, kepentingan serta kepuasan penerimaan masyarakat terhadap usaha yang telah dilaksanakan. Perbezaan dan kelainan yang pelbagai ini dikenal pasti dan disenarai mengikut keutamaan dan dikategorikan mengikut pembahagian kelainan demografinya masing-masing. Kerajaan negeri khususnya haruslah bersikap terbuka kepada semua maklum balas yang diterima dan bersedia untuk merealisasikan kesemua isu secara sistematik, cekap, cepat dan yang memberi impak yang signifikan kepada masyarakat. Dengan pengetahuan dan kejelasan setiap isu mengikut kategorinya masing-masing yang diperolehi melalui kajian ini, pihak bertanggungjawab dapat menyusun dengan teratur dan sistematik bagi merancang tindakan yang sewajarnya. Amatlah diharap, penemuan kajian ini dapat membantu pihak bertanggungjawab khususnya pihak TSIS dan Kerajaan Negeri Terengganu mengatur tindakan sistematik berfakta yang sewajarnya yang bakal memberi impak manfaat yang signifikan tepat kepada sasarannya.

Zainol Mustafa (UKM)
Norkisme Zainal Abidin (UKM)
Nur Riza Mohd Suradi (UKM)
Wan Rosmanira Ismail (UKM)
Mas Nordiana Rusli (UM)
Siti Aisyah Safirah binti Mohd Harith (UKM)
Mohd Aftar Abu Bakar (UKM)
Mohd Rashid Ab Hamid (UMP)
Mohd Saiful Izwaan Saadon (UMT)
Nur Jumaadzan Zaleha Mamat (UKM)

Isnin: 09^{hb}. Januari 2023

KANDUNGAN

Prakata	2
Kandungan	3
Akronim dan Singkatan	5
Senarai Jadual	6
Senarai Rajah	7
Ringkasan Eksekutif	8
BAB 1 PENGENALAN	9
1.1 Latar Belakang	9
1.2 Ulasan Kajian Lepas	10
1.3 Objektif	13
1.4 Organisasi Penulisan	14
1.5 Takrifan Istilah	15
BAB 2 METODOLOGI	16
2.1 Pengenalan	16
2.2 Fasa I: Penyenaraian Isu Mengikut Keutamaan	16
2.3 Fasa II: Pengklasifikasian Isu Utama Mengikut Analisis Matriks Kepentingan dan Kepuasan (IPMA)	17
2.4 Kesimpulan	19
Bab 3 HASIL DAN PERBINCANGAN	20
3.1 Pengenalan	20
3.2 Profil Responden	20
3.3 Pengkategorian Isu Penting dalam Set Demografi	21
3.4 Paparan Visual Isu Utama	26
3.5 Paparan 80:20 Isu Utama	26
3.6 Tumpuan dan Serakan Isu Mengikut Dimensi PESTEL	27
3.7 Tahap Kepentingan Isu Mengikut Dimensi PESTEL	28
3.8 IPMA Secara Keseluruhan	32
3.9 IPMA Berdasarkan Dimensi PESTEL	34
3.10 IPMA Berdasarkan Daerah di Terengganu	38
3.11 IPMA Berdasarkan Responden yang Menetap di Luar Terengganu	43

3.12 Kesimpulan	44
Bab 4 KESIMPULAN DAN CADANGAN	45
4.1 Pengenalan	45
4.2 Isu-isu yang Menjadi Perhatian Masyarakat Terengganu	45
4.3 Cadangan	48
4.4 Kesimpulan	57
Lampiran 1 Senarai Pengkodan Setiap Atribut (Isu) dalam Kuadran IPMA	58
Lampiran 2 Borang Soal Selidik Fasa I	60
Lampiran 3 Borang Soal Selidik Fasa II	66
Lampiran 4 Permohonan Data Aduan daripada Agensi Terengganu	72
Lampiran 5 Data Mentah Kajian	75
Lampiran 6 Jadual Senarai Isu dalam Kuadran IPMA Mengikut Daerah	76
Lampiran 7 Jadual Senarai Isu dalam Kuadran IPMA Secara Keseluruhan	81
Lampiran 8 Belanjawan Kajian	84
Lampiran 9 Senarai Rujukan	85

AKRONIM DAN SINGKATAN

ADUN	Ahli Dewan Undangan Negeri
B40	<i>Bottom 40</i> , pendapatan kurang daripada RM4850/bln
DELTA	Pusat Pemodelan dan Analisis Data
EKO	Ekonomi
ENV	Alam Sekitar
INF	Infrastruktur
IPMA	<i>Importance Performance Matrix Analysis</i> (Analisis Matriks Kepentingan dan Kepuasan)
M40	<i>Middle 40</i> , pendapatan di antara RM4851 - RM10970/bln
PESTEL	<i>Political, Economy, Social, Technological, Environment and Legal</i>
POL	Politik
SOS	Sosial
T20	<i>Top 20</i> , pendapatan melebihi RM10971/bln
TEK	Teknologi
TSIS	<i>Terengganu Strategic & Integrity Institute</i>
UKM	Universiti Kebangsaan Malaysia

SENARAI JADUAL

3.1	Profil Responden	21
3.2	Kata Kunci bagi Dimensi PESTEL	22
3.3	Analisis Min Mengikut Dimensi Politik	29
3.4	Analisis Min Mengikut Dimensi Ekonomi	30
3.5	Analisis Min Mengikut Dimensi Sosial	30
3.6	Analisis Min Mengikut Dimensi Teknologi	31
3.7	Analisis Min Mengikut Dimensi Alam Sekitar	31
3.8	Analisis Min Mengikut Dimensi Infrastruktur	32
4.1	Isu dan Cadangan Tindakan yang Diutarakan oleh Responden Kajian	52

SENARAI RAJAH

2.1	Matriks Kepentingan dan Kepuasan (IPMA)	19
3.1	Isu Mengikut Jantina	23
3.2	Isu Mengikut Peringkat Umur	23
3.3	Isu Mengikut Pendapatan	24
3.4	Isu Mengikut Pekerjaan	25
3.5	Isu Mengikut Daerah	25
3.6	Analisis Awan Perkataan bagi Isu yang Menjadi Perhatian Masyarakat	26
3.7	Analisis Pareto bagi Isu yang Menjadi Perhatian Masyarakat	27
3.8	Analisis Plot Kotak bagi Dimensi PESTEL	28
3.9	IPMA Keseluruhan bagi Kepentingan dan Kepuasan Isu yang Menjadi Perhatian Masyarakat	33
3.10	Kuadran IPMA bagi Dimensi Politik	34
3.11	Kuadran IPMA bagi Dimensi Ekonomi	35
3.12	Kuadran IPMA bagi Dimensi Sosial	36
3.13	Kuadran IPMA bagi Dimensi Teknologi	36
3.14	Kuadran IPMA bagi Dimensi Alam Sekitar	37
3.15	Kuadran IPMA bagi Dimensi Infrastruktur	38
3.16	Kuadran IPMA bagi Daerah Kemaman	39
3.17	Kuadran IPMA bagi Daerah Dungun	39
3.18	Kuadran IPMA bagi Daerah Hulu Terengganu	40
3.19	Kuadran IPMA bagi Daerah Marang	41
3.20	Kuadran IPMA bagi Daerah Kuala Terengganu	41
3.21	Kuadran IPMA bagi Daerah Kuala Nerus	42
3.22	Kuadran IPMA bagi Daerah Besut dan Setiu	43
3.23	Kuadran IPMA bagi Masyarakat yang Tidak Menetap di Terengganu	44

RINGKASAN EKSEKUTIF

Setiap lapisan masyarakat dan setiap kelainan demografi dalam kalangan masyarakat lazimnya mempunyai isu, hasrat dan kehendak yang berbeza. Isu yang penting dan kritikal dalam kalangan suatu masyarakat, berkemungkinan menjadi tidak signifikan dalam kalangan masyarakat lain. Perbezaan dan kelainan yang pelbagai ini haruslah dikenal pasti dan dikategorikan mengikut pembahagian kelainan profil demografi masing-masing.

Susulan daripada itu, matlamat utama kajian adalah bagi memperoleh penyenaian isu-isu yang menjadi perhatian utama mengikut profil masyarakat Terengganu melalui beberapa langkah bersistematik. Isu-isu utama dipaparkan dalam bentuk grafik visual mudah cerap. Selanjutnya, dikategorikan mengikut enam dimensi utama yang diadaptasi daripada analisis PESTEL iaitu Politik, Ekonomi, Sosial, Teknologi, Alam Sekitar (*Environment*) dan Infrastruktur. Seterusnya, atribut diplot mengikut dimensi PESTEL ke dalam Kuadran Analisis Matriks Kepentingan dan Kepuasan (IPMA) yang mempamerkan tahap kepentingan dan kepuasan sesuatu isu bagi membolehkan pihak bertanggungjawab merancang keperluan utama masyarakat dan sekaligus menjayakan agenda kebersamaan masyarakat dan kerajaan. Kajian ini melibatkan tinjauan melalui borang soal selidik yang diedar menggunakan kaedah 'bebola salji' dan pensampelan mudah yang melalui dua fasa. Fasa I bertujuan memperoleh sebanyak mungkin isu-isu yang menjadi perhatian masyarakat di Terengganu. Manakala Fasa II mengklasifikasikan isu-isu utama yang diperoleh daripada Fasa I. Bagi mencapai setiap objektif kajian yang telah digariskan, sebanyak tujuh analisis yang terlibat iaitu analisis frekuensi, analisis Pareto, analisis awan perkataan (word cloud), analisis statistik min, analisis plot kotak serta analisis PESTEL dan analisis Matriks Kepentingan dan Kepuasan (IPMA). Pada dasarnya, kajian ini telah berjaya mencapai kesemua objektif yang dinyatakan di awal kajian, melibatkan keseluruhan 530 responden terlibat sepanjang kajian ini dijalankan. Sejumlah hampir 530 responden. Majoriti responden merupakan lelaki. Hampir kesemua responden berbangsa Melayu. Dari segi umur, kebanyakan responden berada dalam lingkungan umur 35 hingga 48 tahun. Golongan berpendapatan dalam kategori B40 merupakan responden teramai dalam kajian ini. Majoriti responden merupakan penjawat awam dan bersesuaian dengan kajian ini, kebanyakan responden berasal dari Terengganu dengan sebilangan besarnya menetap di Kuala Terengganu. Keseluruhannya, isu dalam dimensi Ekonomi merupakan isu utama yang dominan yang diutarakan oleh masyarakat. Penemuan dapatan kajian ini diharap berupaya membantu pihak bertanggungjawab mengatur strategi dan tindakan yang sewajarnya secara sistematik yang bakal memberi manfaat yang signifikan tepat kepada sasarannya.

BAB 1 PENGENALAN

Kerajaan negeri khususnya dan agensi di bawah pentadbiran kerajaan negeri perlu giat memperkasa keupayaan pegawai dan kakitangan untuk memahami, mengenal pasti dan melaksanakan keperluan masyarakat di peringkat masing-masing. Kerajaan negeri khususnya haruslah bersikap terbuka kepada semua maklum balas yang diterima dan bersedia untuk merealisasikan kesemua isu secara sistematik, cekap, cepat dan yang memberi kesan/impak yang signifikan kepada masyarakat.

Kerajaan perlu mendengar denyutan nadi masyarakat. Masyarakat amat berharap dapat bertemu dengan wakil mereka atau ADUN di rumah-rumah pangsa yang sesak, pasar dan stesen bas, di jalanraya yang sibuk, sekolah, hospital, malahan di kawasan yang sering dilanda banjir. Situasi sebegini jika diteruskan tidak memungkinkan suatu perancangan yang tersusun dan jelas terarah dapat dirancang dan dilaksanakan dengan baik. Bagi memastikan setiap denyutan nadi masyarakat didengari, ia memerlukan tinjauan ke lapangan dan hingga ke akar umbi melalui kajian yang menyeluruh bagi memperoleh situasi dan gerak nadi masyarakat secara holistik dan berpandu.

Isu yang diketengah oleh masyarakat haruslah ditangani dengan terancang dan tersusun yang bakal memberi impak kepada masyarakat, tidak sekadar slogan retorik dalam kalangan mereka yang berkuasa dalam kerajaan. Menangani setiap luahan masyarakat perlukan pendekatan sistematik bagi mengukur prestasi, memfokus bukan saja kepada aspek kuantitatif dan kualitatif tetapi juga kepuasan masyarakat sebagai ukuran kemuncak.

1.1 Latar Belakang

Isu-isu yang dibangkitkan oleh masyarakat perlu disenaraikan mengikut keutamaan yang merupakan suara keramat yang boleh dijadikan sebagai kayu ukur penting yang signifikan dalam pengurusan prestasi bagi mengukur dan menilai sasaran yang ditetapkan oleh sesebuah organisasi seperti Kerajaan Negeri dan agensinya secara objektif. Kepimpinan tidak akan bermakna jika ia tidak berpaksikan kepada pencapaian. Hatta, kemuncak kepada penilaian masyarakat berkait kepimpinan sesebuah kerajaan adalah keberkesanan pencapaian yang memberi impak langsung kepada masyarakat.

Lumrahnya isu yang penting dan kritikal di suatu lokaliti, menjadi tidak signifikan di lokaliti berbeza yang lain. Lazimnya, setiap lokaliti, setiap lapisan masyarakat dan setiap kelainan demografi dalam kalangan masyarakat bakal mempunyai isu, hasrat dan kehendak yang berbeza. Perbezaan dan kelainan yang pelbagai ini haruslah dikenal pasti dan disenarai mengikut