

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk menganalisa pencapaian dan sumbangan pelaksanaan Piagam Pelanggan (PKPA Bil.3 tahun 1993) dalam peningkatan kualiti perkhidmatan sesebuah organisasi khususnya Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Selangor. Empat isu utama yang dibincangkan iaitu pertama, untuk melihat sejauhmanakah penetapan piawaian kualiti keluaran yang dijanjikan melalui Piagam Pelanggan memenuhi jangkaharap pelanggan. Kedua, untuk melihat sejauhmana pegawai yang menawarkan perkhidmatan bersikap berorientasikan pelanggan berdasarkan Model SERVQUAL. Ketiga untuk melihat jangkaharap dan tanggapan pelanggan terhadap perkhidmatan yang dibekalkan. Isu seterusnya yang dibincangkan adalah untuk melihat apakah tahap perkhidmatan (rating) yang diberikan kepada KDRMS mengikut tanggapan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang dibekalkan khususnya untuk Cawangan Import. Analisis deskriptif dan inferensi digunakan dalam melihat pertalian antara pencapaian Piagam Pelanggan dengan kualiti perkhidmatan dan hubungkaitnya dengan Model SERVQUAL. Hasil kajian ini menunjukkan bahawa pelaksanaan Piagam Pelanggan sememangnya memberi sumbangan kepada peningkatan kualiti sesebuah organisasi khususnya KDRMS dan secara tidak langsung menyokong hipotesis kajian penulis. Pelaksanaan Piagam Pelanggan semata-mata tidak menjamin peningkatan kualiti perkhidmatan secara menyeluruh kerana selagi sesebuah organisasi tidak mengamal dan memantau komponen TQM, maka organisasi itu tidak boleh dianggap telah mencapai peningkatan kualiti menyeluruh atau zero defect. Namun pelaksanaan Piagam Pelanggan di KDRMS khususnya di Cawangan Import, memainkan peranannya yang tersendiri dalam peningkatan kualiti perkhidmatan KDRMS secara keseluruhan.

ABSTRACT

The purpose of research is to analyze the achievements and contributions made by the implementation of Client Charters according to PKPA Bil.3 / 93 in improving the quality of services provided by an organisation and in particular on Selangor Malaysian Royal Customs Department (SMRCD). Four main issues has been discussed. First, to what extend has the stated standard output quality were able to fulfill the expectations of the clients. Secondly, to analyze to what extend has the officers giving these services have the attitude to observe and serve the clients according the SERVQUAL Model. Thirdly, the research observe the expectations and perceptions of the clients regarding the services provided. Lastly, to discuss the ratings given for the services provided by the SMRCD ini general bared on the perceptions of their clients. Descriptive and inferences analysis are used to observe the relationships between the achievements of the Client Charter, the service quality and SERVQUAL Model. The results of this research shows that the implementation of the Client Charter have contributed to improve the quality of an organisation especially SMRCD and indirectly support the hypothesis of this research. The implementation of Client Charter does not promise the improvement of quality services as a whole because as long as an organisation did not practise and monitor the components of TQM, the organisation can not be assumed to have achieved improvements in quality as a whole or zero defect. However the implementation of the Client Charter in SMRCD, especially in the Import Branch, have played its role in its capacity to improve the quality of services provided by SMRCD as a whole.