

KANDUNGAN

Tajuk

Halaman

BAB 2 : LATAR BELAKANG JABATAN KASTAM DIRAJA

MALAYSIA, SELANGOR

2.1	Pendahuluan	5
2.2	✓ Pengenalan Kepada Kastam Diraja Malaysia, Selangor(KDRMS)	5-6
2.3	✓ Struktur Organisasi KDRMS	6-8
2.4	Jumlah Perjawatan dan Kelayakan Pegawai KDRMS	9
2.5	Keistimewaan KDRMS	10
2.5.1	Pungutan Hasil	10-11
2.5.2	Peneraju Penggunaan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) Jabatan	12
2.5.3	Penyumbang kepada Pembangunan Pelabuhan Klang	12-14
2.5.4	Kemudahan Prasarana	14-15
2.6	Piagam Pelanggan KDRMS	15
2.6.1	Konsep dan Pelaksanaan Piagam Pelanggan Di KDRMS	15-22
2.6.2	Konsep Piagam Pelanggan Di Cawangan Import, KDRMS	22-25
2.6.2.1	Definasi Piagam Pelanggan Cawangan Import KDRMS	25-26
2.6.2.2	Fokus Piagam Pelanggan Cawangan Import KDRMS	26-27
2.6.2.3	Ciri-ciri Piagam Pelanggan Cawangan Import KDRMS	27-28

KANDUNGAN

Tajuk

Halaman

BAB 2 : LATAR BELAKANG JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA, SELANGOR (sambungan)

2.6.3 Pelaksanaan Piagam Pelanggan Di Cawangan Import KDRMS	28
2.6.3.1 Penggubalan Piagam Pelanggan	29-30
2.6.3.2 Promosi kepada Piagam Pelanggan	31
2.6.3.3 Pemulihan Perkhidmatan	31
2.6.3.4 Pengesanan	32
2.6.3.5 Penilaian dan Penambahbaikan	32

BAB 3 : ULASAN KARYA

3.1 Pengenalan	33
3.2 Definasi dan Konsep Kepuasan Pelanggan	33-37
3.3 Definasi Kualiti Perkhidmatan	37-38
3.4 Sifat-sifat Perkhidmatan	38-39
3.5 Model Kualiti Perkhidmatan GAP ("SERVQUAL")	39-43
3.6 Kepuasan Hati Pelanggan Dalam Sektor Awam	43-44
3.7 Piagam Pelanggan Berdasarkan PKPA Bil.3/93	45
3.7.1 Konsep Piagam Pelanggan	45
3.7.1.1 Definasi Piagam Pelanggan	46
3.7.1.2 Fokus Piagam Pelanggan	46-47
3.7.1.3 Ciri-ciri Piagam Pelanggan	47-48

KANDUNGAN

Tajuk

Halaman

BAB 3 : ULASAN KARYA (sambungan)

3.7.2 Pelaksanaan	Piagam	Pelanggan	
	Mengikut PKPA Bil.3/93		48-49
3.7.2.1	Penggubalan	Piagam	
	Pelanggan		49-52
3.7.2.2	Promosi kepada	Piagam	
	Pelanggan		52
3.7.2.3	Pemulihan Perkhidmatan		52-53
3.7.2.4	Pengesanan		54-55
3.7.2.5	Penilaian	dan	
	Penambahbaikan		56

BAB 4 : METODOLOGI KAJIAN

4.1	Pendahuluan	57
4.2	Rekabentuk Kajian dan Ukuran Kajian	57-61
4.3	Populasi Kajian	61
4.4	Sampel Kajian	62-63
4.5	Model Kajian	64-66
4.6	Hipotesis Kajian	67
4.7	Ujian Kebolehpercayaan Kajian	67-68
4.8	Tatacara Analisis	68
4.9	Batasan Kajian	69

KANDUNGAN

Tajuk

Halaman

BAB 5 : ANALISIS DATA

5.1	Pendahuluan	70
5.2	Penganalisaan kajian	70
5.3	Analisis Deskriptif	70-71
5.3.1	Bahagian A : Maklumat Latar Belakang	71-78
5.3.2	Bahagian B : Maklumat Kefahaman dan Pencapaian Piagam Pelanggan	78-83
5.3.3	Bahagian C : Jangkaharap Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan	83-89
5.3.4	Bahagian D : Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan	89-94
5.3.5	Rating Kepentingan dimensi Perkhidmatan Oleh Pelanggan	95
5.4	Analisis Inferensi	96
5.4.1	Perbandingan Di antara Jangkaharap dan Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualiti Perkhidmatan serta Hubungan dengan Model "SERVQUAL"	96-102
5.5	Rumusan Hasil Kajian	103-104

BAB 6 : RUMUSAN DAN CADANGAN

6.1	Pengenalan	105
6.2	Kesimpulan Kajian	105-108
6.3	Cadangan	108-113
6.4	Cadangan Kajian Akan Datang	114
6.5	Rumusan	114

KANDUNGAN

Tajuk

Halaman

RUJUKAN

LAMPIRAN

- Piagam Pelanggan KDRMS
- Piagam Pelanggan Cawangan Import KDRMS
- Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam Bil.3/93
- Soalselidik
- Output Analisis "*SPSS 10.0 for Windows*"

SENARAI JADUAL

<i>Jadual</i>	<i>Tajuk</i>	<i>Muka Surat</i>
2-1	Kedudukan Jumlah Kelulusan Perjawatan KDRMS.	9
4-1	Pemilihan Responden Mengikut Jenis Perkhidmatan Di Cawangan Import, KDRMS.	62-63
5-1	Maklumat Latar Belakang.	73
5-2	Taburan Responden Mengikut Kategori Jawatan dan Perkhidmatan Di Cawangan Import, KDRMS.	75
5-3	Taburan Mengikut Tempoh Berurusan Responden Di Cawangan Import, KDRMS.	78
5-4	Kefahaman Responden Terhadap Piagam Pelanggan	80-81
5-5	Peratusan Responden Mengikut Tempoh Masa Berurusan Berdasarkan Jenis Perkhidmatan dan Pencapaian Sebenar Piagam Pelanggan Di Cawangan Import, KDRMS.	82
5-6	Peratusan Jangkaharap Responden Berkenaan Kenyataan dari segi Sistem dan Peralatan, Prosedur Kerja dan Keselesaian Di Cawangan Import, KDRMS.	83
5-7	Peratusan Jangkaharap Responden Berkenaan Kebergantungan dari segi Sistem Pengurusan Maklumat Di Cawangan Import, KDRMS.	85
5-8	Peratusan Jangkaharap Responden Terhadap Kecepatan Bertindak Pegawai Semasa Bertugas Di Cawangan Import, KDRMS.	86
5-9	Peratusan Jangkaharap Responden Berkenaan Keyakinan Pegawai Semasa Bertugas Di Cawangan Import, KDRMS.	87
5-10	Peratusan Jangkaharap Responden Berkenaan Keprihatinan Pegawai Bertugas Terhadap Pelanggan Di Cawangan Import, KDRMS.	88

SENARAI JADUAL

<i>Jadual</i>	Tajuk	<i>Muka Surat</i>
5-11	Peratusan Tanggapan Responden Berkenaan Kenyataan dari segi Sistem dan Peralatan, Prosedur Kerja dan Keselesaian Di Cawangan Import, KDRMS.	90
5-12	Peratusan Tanggapan Responden Berkenaan Kebergantungan dari segi Sistem Pengurusan Maklumat Di Cawangan Import, KDRMS.	91
5-13	Peratusan Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Bertindak Pegawai Semasa Bertugas Di Cawangan Import, KDRMS.	92
5-14	Peratusan Tanggapan Responden Berkenaan Keyakinan Pegawai Semasa Bertugas Di Cawangan Import, KDRMS.	93
5-15	Peratusan Tanggapan Responden Berkenaan Keprihatinan Pegawai Bertugas Terhadap Pelanggan Di Cawangan Import, KDRMS.	94
5-16	Ujian " <i>One-Sample Statistics</i> " Bagi Mendapatkan Skor Min dan Sisihan Piawai.	95
5-17	Perbandingan Di antara Jangkaharap dan Tanggapan Responden Terhadap Piagam Pelanggan Cawangan Import, KDRMS.	96-98
5-18	Purata Peratusan Pencapaian Piagam Pelanggan Cawangan Import, KDRMS.	103

SENARAI RAJAH

<i>Jadual</i>	Tajuk	<i>Muka Surat</i>
2-1	Struktur Organisasi KDRM Negeri Selangor.	8
2-2	Kedudukan Jumlah Pungutan Hasil KDRMS Bagi Tahun 1996 Hingga 2000 Berbanding Jumlah Keseluruhan Pungutan Hasil KDRM.	10
2-3	Kedudukan Jumlah Borang Kastam Yang Diproses Bagi Tahun 1995 Hingga 1999.	13
2-4	Tiga Aspek Utama Di dalam Konsep Piagam Pelanggan.	16
2-5	Proses Pelepasan Dagangan Import.	24
3-1A	Jurang Kualiti Di antara Jangkaharap dan Pencapaian Perkhidmatan.	36
3-1B	Peningkatan Kualiti Perkhidmatan Berpandukan Jangkaharap Pelanggan.	36
3-2	Model Kualiti Perkhidmatan GAP ("SERVQUAL").	40
3-3	Tiga Aspek Utama Di Dalam Konsep Piagam Pelanggan.	45
3-4	Peringkat-peringkat Utama Di dalam Perlaksanaan Piagam Pelanggan.	49
4-1	Model "SERVQUAL".	65
5-1	Peratusan Responden Mengikut Jenis Perkhidmatan.	74
5-2	Jumlah Min Terhadap Kualiti Perkhidmatan.	100

GLOSARI

- PKPA** – Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam
- KDRM** – Jabatan Kastam Diraja Malaysia
- KDRMS** – Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Selangor