

BAB

I

BAB 1 - PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Kualiti perkhidmatan pada masa kini menjadi perkara utama dalam sektor swasta mahupun sektor awam. Persaingan yang lebih terbuka dalam era globalisasi memberi kelebihan kepada organisasi yang berupaya memberi perkhidmatan pada tahap tinggi dan mampu memenuhi kehendak pelanggan. Pelanggan menjadi kurang toleransi kepada perkhidmatan yang tidak berkualiti. Ketepatan fakta serta kepantasan keluaran mahupun perkhidmatan menjadi perkara utama dalam dunia persaingan masa kini.

Selaras dengan perkembangan ini, perkhidmatan awam telah mengeluarkan garis panduan yang ditetapkan melalui Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) bagi memudahkan prosedur dan peraturan untuk meningkatkan prestasi dalam menyampaikan perkhidmatan berkualiti selaras dengan permintaan semasa.

Kualiti organisasi yang berorientasikan perkhidmatan dinilai berdasarkan kepada kualiti perkhidmatan yang diterima oleh para pelanggan. Kerajaan menyanan secara berterusan kepada agensi supaya mengadakan pembaharuan dan penambahbaikan kepada sistem pentadbiran khusus untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti dan menepati kehendak serta kemahuan pelanggan.

Antara program yang berorientasikan pelanggan yang dikeluarkan oleh kerajaan ialah pelaksanaan Piagam Pelanggan. Konsep Piagam Pelanggan ini telah diperkenalkan kepada sektor awam pada tahun 1993 melalui PKPA Bil.3/93. Piagam Pelanggan adalah merupakan satu komitmen bertulis agensi kerajaan mengenai bentuk perkhidmatan yang ditawarkan. Kerajaan telah

memberi tanggungjawab kepada Unit Pemodenan Tadbiran Malaysia (MAMPU) sebagai agensi yang melaksanakan program ini, di samping membuat pemantauan secara menyeluruh terhadap agensi kerajaan persekutuan dan negeri. Sebagai galakan pihak MAMPU memberi pengiktirafan kepada agensi yang berjaya melaksanakan program Piagam Pelanggan yang memenuhi ciri-ciri yang ditetapkan. Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Selangor (KDRMS) adalah salah sebuah agensi yang telah dianugerahkan sebagai Piagam Pelanggan terbaik untuk Sektor Awam pada tahun 1997.

1.2 PERNYATAAN MASALAH

Program Piagam Pelanggan dilaksanakan di Sektor Awam semenjak tahun 1993. Prosedur, tatacara serta kaedah pelaksanaan yang dibangunkan oleh MAMPU dilihat seolah-olah boleh mencapai kepuasan penerima perkhidmatan dan menjurus ke arah peningkatan kualiti perkhidmatan Sektor Awam.

Namun demikian, masih banyak kedengaran rungutan dan luahan perasaan oleh masyarakat mengenai perkhidmatan yang diterima dari sektor Awam. Sehubungan itu, adalah wajar kajian dilakukan ke atas keberkesanan pelaksanaan program Piagam Pelanggan dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan. Di samping secara langsung menjawab persoalan sama ada bekalan perkhidmatan yang di "*standardise*" mengikut kemampuan organisasi melalui Piagam Pelanggan boleh memenuhi kehendak dan kemahuan pelanggan atau sebaliknya.

1.3 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif umum penyelidikan ini adalah bertujuan untuk melihat keberkesanan pelaksanaan Piagam Pelanggan dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan di Sektor Awam yang tidak berorientasikan keuntungan.

Objektif khususnya adalah untuk mengetahui dimensi perkhidmatan yang dikehendaki oleh pelanggan di Cawangan Import, KDRMS.

1.4 PERSOALAN KAJIAN

Berdasarkan kepada pernyataan masalah, kajian ini berfokuskan untuk menjawab persoalan seperti berikut:-

- i) Adakah penetapan *piawaian* yang dijanjikan melalui Piagam Pelanggan memenuhi jangkaan pelanggan?
- ii) Adakah pegawai yang menawarkan perkhidmatan bersikap berorientasikan pelanggan berdasarkan elemen-elemen "*SERVQUAL*"?
- iii) Apakah jangkaan dan tanggapan pelanggan terhadap perkhidmatan yang dibekalkan?
- iv) Apakah tahap pemeringkatan (*rating*) yang diberikan kepada KDRMS mengikut tanggapan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang dibekalkan?

1.5 KEPENTINGAN KAJIAN

Kajian ini boleh menyumbang kepada organisasi bagi merangka program dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan melalui :-

- i) Penemuan nilai-nilai utama yang dikehendaki oleh pelanggan sewaktu menerima perkhidmatan.
- ii) Pengenalpastian faktor-faktor yang perlu diberi perhatian untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan.
- iii) Pengujian keberkesanan pelaksanaan Piagam Pelanggan dalam program meningkatkan kualiti perkhidmatan.

1.6 ORGANISASI KAJIAN

Kajian ini terbahagi kepada enam bahagian yang utama. Bahagian pertama membincangkan mengenai pengenalan, pernyataan masalah, objektif skop, metodologi dan batasan kajian. Bahagian kedua memberi gambaran mengenai aktiviti KDRMS dan Cawangan Import, KDRMS yang menjadi kajian kes. Manakala bahagian ketiga pula menggariskan berkenaan ulasan karya. Bahagian keempat membincangkan metodologi kajian secara soal selidik dan temubual dengan beberapa pelanggan potensi cawangan yang berkenaan. Seterusnya bahagian kelima merupakan analisis kajian di Cawangan Import. Akhir sekali, bahagian keenam meliputi kesimpulan dan cadangan penambahbaikan kajian.

BAB

II