PIAGAM PELANGGAN DAN KUALITI PERKHIDMATAN SEKTOR AWAM: KAJIAN KES CAWANGAN IMPORT KASTAM DIRAJA MALAYSIA NEGERI SELANGOR

PROJEK SARJANA INI DIKEMUKAKAN KEPADA FAKULTI EKONOMI DAN PENGURUSAN UNIVERSITI MALAYA UNTUK MEMENUHI SEBAHAGIAN DARIPADA KEPERLUAN IJAZAH SARJANA PENTADBIRAN AWAM (MPA) UNIVERSITI MALAYA

Oleh

Hj Razman B. Hj Zakaria (PJK)
(EGCX 00008)

Perpustakaan Universiti Malaya
A511704819

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 melihatsejauhmanakah penetapan piawaian kualiti keluaran yang dijanjikan melalui Piagam Pelanggan memenuhi jangkaharap pelanggan. Keduanya, 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 menunjukan 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 sesebuahnorganisasi 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 attitute 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.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah
Yang Maha Oengasih Lagi
Maha Penyayang

Alhamdulillah segala pujian bagi Allah SWT, Tuhan sekalian alam yang telah memberi hidayah dan kekuatan dalam menyiapkan Latihan Ilmiah ini. Salawat dan salam kepada Junjungan Besar Nabi Muhamad SAW.

Pada kesempatan ini, penulis ingin merakamkan setinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada Dr. Sharifuddin Zainuddin, selaku penyelia yang tidak jemu-jemu memberikan segala tunjuk ajar, nasihat dan teguran yang amat bermakna. Jasa baik beliau amat penulis hargai dan akan tetap dikenang buat selama-lamanya. Terima kasih Dr.

Kepada Pengarah Kastam Negeri Selangor, Y. Bhg. Dato' Hj. Wazir B. Hj. Muaz serta Penolong Kanan Pengarah Kastam Cawangan Import, Encik Chik Omar Chik Lim, terima kasih diucapkan kerana telah memberi kelonggaran masa bekerja untuk menyempurnakan Latihan Ilmiah ini.

Penulis juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada rakan-rakan khususnya Cik Mazidah Hj. Mohd Marzuki dan Cik Ramizah Bee Hj. Salleh Ghany yang sentiasa membantu dalam menyempurnakan penulisan ini. Buat rakan seperjuangan terima kasih dan tahniah buat kalian semua yang turut memberikan bantuan dan sokongan sepanjang pengajian.

Terima kasih tidak terhingga dan penghargaan yang paling kudus buat isteri tercinta, Nidhaal Hashim serta anak-anak tersayang Muhammad Rifaat, Muhammad Raid, Auni Amirah, Asna Athirah dan Muhammad Raziq kerana kalian semua merupakan sumber kekuatan dalam diri Baba untuk menghabiskan pengajian ini.

Akhir sekali kepada semua, hanya Allah SWT sahaja yang membalas budi dan jasa yang telah diberikan. Sesungguhnya segala yang baik itu datangnya dari Allah SWT dan segala kekurangan yang ada datangnya dari saya sendiri.

HJ. RAZMAN B. HJ. ZAKARIA
NO.7 LORONG BENTARA 16A
PERUMAHAN PEGAWAI KANAN KASTAM
42100 KAMPUNG JAWA, KLANG
SELANGOR DARUL EHSAN

KANDUNGAN

Tajuk	*Halaman*
Abstrak (Bahasa Melayu)..	i
Abstract (Bahasa Inggeris)..	ii
Penghargaan	iii
Kandungan	iv
Senarai Jadual	v
Senarai Rajah	vi
Glosari	vii
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1-2
1.2 Pernyataan Masalah	2
1.3 Objektif Kajian	3
1.4 Persoalan Kajian	3
1.5 Kepentingan Kajian	4
1.6 Organisasi Kajian	4

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

Jadual	Tajuk	*Muka Surat*
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 Keselesaan 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

Jadual	Tajuk	*Muka Surat*
5-11	Peratusan Tanggapan Responden Berkenaan Kenyataan dari segi Sistem dan Peralatan, Prosedur Kerja dan Keselesaan 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 "*One-Sample Statistics*" 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

Jadual	Tajuk	*Muka Surat*
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	Kududukan 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