

$\mathcal{BAB}$

$II$

## **BAB II**

### **LATAR BELAKANG JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA, SELANGOR (KDRMS)**

#### **2.1 PENDAHULUAN**

Bahagian ini memberi pendedahan mengenai latarbelakang Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Selangor (KDRMS) yang menjadi organisasi kajian dan turut dibincangkan mengenai aktiviti serta tatacara pelaksanaan Piagam Pelanggan. Sebelum MEI 2002, jabatan ini dikenali sebagai Jabatan Kastam Dan Eksais Diraja Malaysia, Selangor.

#### **2.2 PENGENALAN KEPADA KASTAM DIRAJA MALAYSIA, SELANGOR (KDRMS)**

Kastam Diraja Malaysia (KDRM) wujud sebagai sebuah agensi kerajaan yang bernaung di bawah Kementerian Kewangan bagi melaksanakan fungsi-fungsi berikut:

- Memungut hasil melalui cukai-cukai tidak langsung negara yang terdiri daripada Duti Import, Duti Eksport, Duti Eksais, Cukai Jualan, Cukai Perkhidmatan, Levi Kenderaan, Levi Minyak Kelapa Sawit, Levi Minyak Isirung Kelapa Sawit dan Duti Penumpang.
- Mentadbir fasilitasi serta kemudahan untuk membantu sektor perdagangan dan perindustrian.

- Mengawal dan mencegah penyelewengan dalam usaha membendung kebocoran hasil dan memelihara kepentingan ekonomi, sosial dan keselamatan negara.

Kastam Diraja Malaysia, Selangor (KDRMS) merupakan sebuah pentadbiran perkastaman yang bernaung di bawah KDRM dalam Kementerian Kewangan.

Sejarah perkastaman Selangor berkait rapat dengan pembinaan Port Swettenham pada kurun ke 19. Pada masa itu tugas memungut cukai kastam dikendalikan oleh satu badan yang dikenali sebagai "*Government Monopolies*". Apabila Sistem Residen diperkenalkan pada tahun 1870an, tugas memungut cukai dikendalikan oleh kerani-kerani kastam yang berada di bawah kuasa Pegawai Daerah Klang. Kemudian pada tahun 1928, bangunan pentadbiran perkastaman telah dibina di Persiaran Raja Muda, Pelabuhan Klang Selatan. Dengan perkembangan skop percuakan dan aktiviti perkastaman, satu cawangan diwujudkan bertempat di Bangunan Sultan Salahuddin Abdul Aziz Shah, Shah Alam. Kini KDRMS telah memiliki pejabatnya sendiri iaitu Wisma Kastam di Selat Klang Utara yang mula diduduki semenjak tahun 1993. Pentadbiran perkhidmatan perkastaman Selangor telah dipusatkan hampir keseluruhannya di wisma tersebut.

## **2.3 STRUKTUR ORGANISASI KDRMS**

Aktiviti KDRMS dikendalikan oleh lima bahagian dan sub-bahagian seperti berikut:-

i) Bahagian Kastam

- Cawangan Import
- Cawangan Zon Bebas
- Cawangan Perindustrian
- Cawangan Eksport
- Cawangan Penggudangan
- Cawangan Pelabuhan Barat

ii) Bahagian Pengurusan Sokongan

- Unit Komputer
- Unit Pentadbiran, Personel dan Korporat
- Unit Kawalan Agen

iii) Bahagian Perkhidmatan Teknik

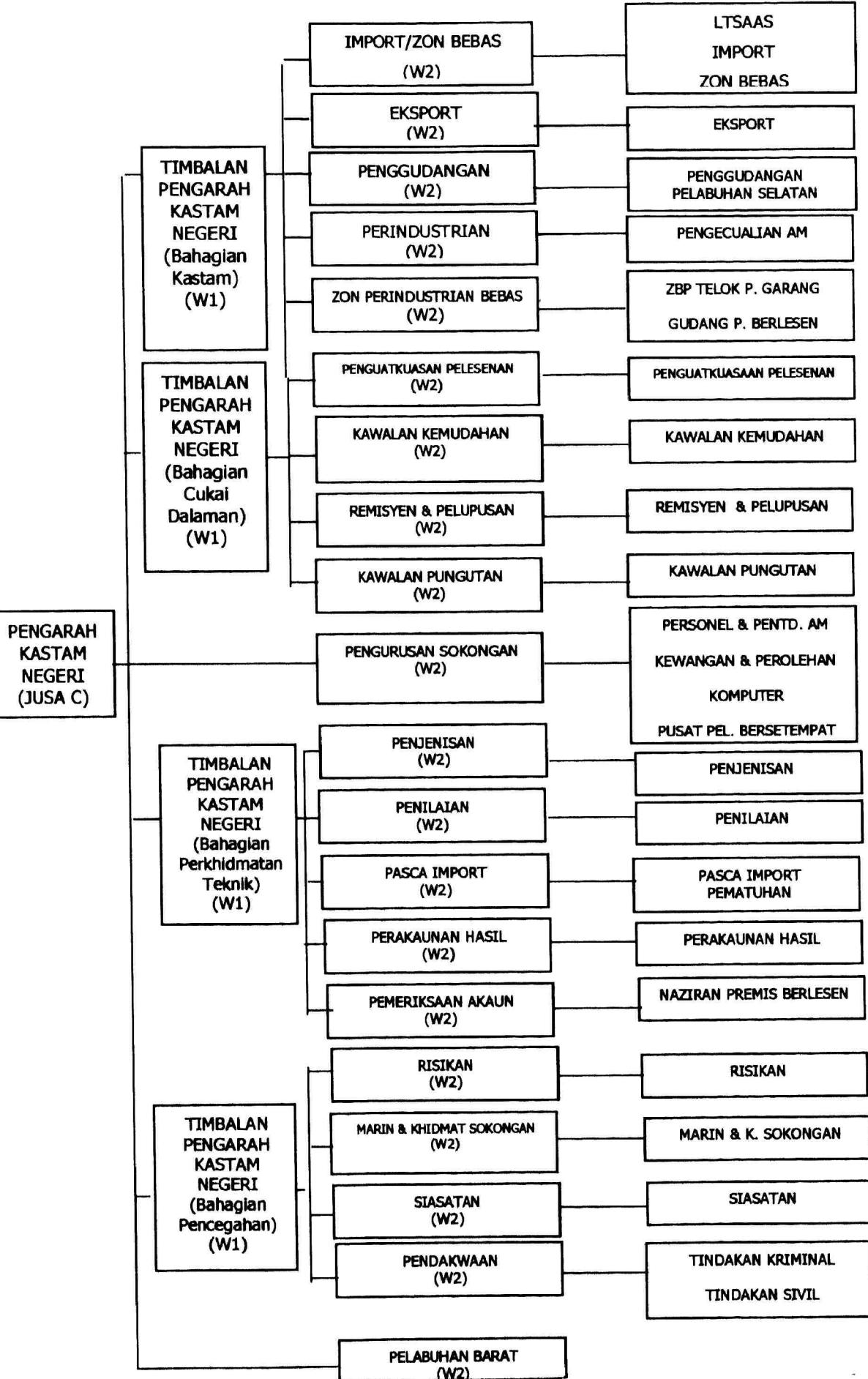
- Cawangan Pemeriksaan Akaun
- Cawangan Pasca Import
- Cawangan Penilaian
- Cawangan Penjenisan

iv) Bahagian Cukai Dalaman

v) Bahagian Pencegahan

Pengurusan dan pentadbiran tertinggi diuruskan oleh seorang Pengarah dan empat orang Timbalan Pengarah Kastam Negeri. Sementara setiap sub-bahagian diketuai oleh seorang Ketua Bahagian yang berpangkat Penolong Kanan Pengarah Kastam. Struktur organisasi KDRMS adalah seperti di Rajah 2-1.

# STRUKTUR ORGANISASI KDRM NEGERI SELANGOR



## **2.4 JUMLAH PERJAWATAN DAN KELAYAKAN PEGAWAI KDRMS**

KDRMS adalah salah satu dari enam negeri pentadbiran perkastaman yang terbesar yang mempunyai seramai 1,016 kakitangan. Kakitangan KDRMS mempunyai kelayakan akademik dan berpengalaman dalam pelbagai bidang. Warga KDRMS bertanggungjawab melaksanakan aktiviti tugas di KDRMS. Bilangan dan kategori jawatan adalah seperti berikut:

*Jadual 2-1: Kedudukan Jumlah Kelulusan, Pengisian Dan Kekosongan Perjawatan Di KDRMS*

<i>NAMA JAWATAN (GRED)</i>	<i>BILANGAN</i>	<i>PENGISIAN</i>	<i>KEKOSONGAN</i>
<b><i>JUSA C</i></b>	<b>1</b>	<b>1</b>	-
<b><i>Pengurusan dan Profesional (W1, W2,W3, F3)</i></b>	<b>191</b>	<b>183</b>	<b>8</b>
<b><i>Sokongan I (W5, F5 W6, N6)</i></b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>4</b>
<b><i>Sokongan II (W7,W8,A7 DLL)</i></b>	<b>941</b>	<b>796</b>	<b>145</b>
<b><i>JUMLAH</i></b>	<b>1,173</b>	<b>1,016</b>	<b>157</b>

*(Sumber: Rekod Perjawatan KDRMS)*

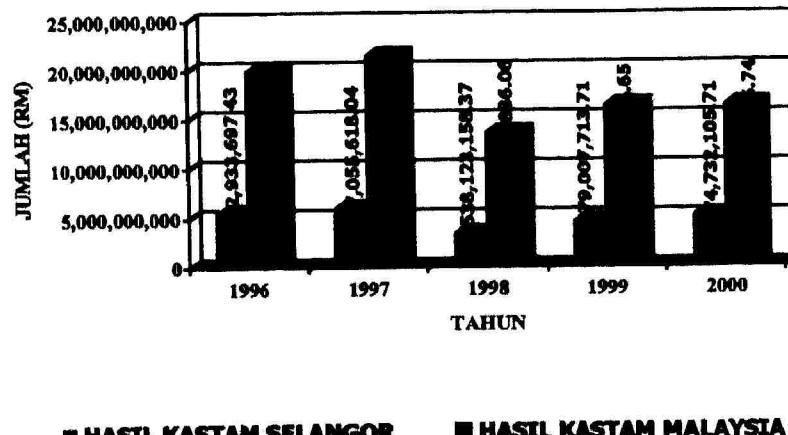
## **2.5 KEISTIMEWAAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA, SELANGOR (KDRMS)**

KDRMS merupakan sebuah pentadbiran perkastaman yang unik. Keunikan ini dapat dilihat berdasarkan kepada ciri-ciri berikut:-

### **2.5.1 Pungutan Hasil:**

Pada setiap tahun, KDRM dikategorikan sebagai pemungut hasil negara yang kedua terbesar selepas Lembaga Hasil Dalam Negeri. Sementara KDRMS pula penyumbang kedua terbesar (selepas Kastam Diraja Wilayah Persekutuan) kepada jumlah keseluruhan pungutan hasil KDRM. Analisis jumlah pungutan hasil KDRMS bagi tempoh lima tahun kebelakangan iaitu dari tahun 1996 hingga 2000 adalah seperti berikut:

*Rajah 2-2: Kedudukan Jumlah Pungutan Hasil KDRMS  
Bagi Tahun 1996 Hingga 2000 Berbanding  
Jumlah Keseluruhan Pungutan Hasil KDRM*



*(Sumber: Rekod Pungutan Hasil KDRMS dan KDRM)*

Berdasarkan kepada rajah 2-2 di atas, sumbangan KDRMS kepada jumlah keseluruhan pungutan hasil KDRM ialah:

- Tahun 1996 sebanyak 28.33% (RM 5,632,933,697.43) berbanding dengan jumlah pungutan KDRM sebanyak RM 19,886,024,754.94 . KDRMS adalah pemungut terbanyak.
- Tahun 1997 sebanyak 28.62% (RM 6,127,055,618.04) berbanding dengan jumlah pungutan KDRM sebanyak RM 21,410,064,789.48. KDRMS adalah pemungut kedua terbanyak.
- Tahun 1998 sebanyak 26.01% (RM 3,538,123,158.37) berbanding dengan jumlah pungutan KDRM sebanyak RM 13,602,860,836.06. KDRMS adalah pemungut kedua terbanyak.
- Tahun 1999 sebanyak 28.68% (RM 4,679,007,713.71) berbanding dengan jumlah pungutan KDRM sebanyak RM 16,312,661,764.65. KDRMS adalah pemungut kedua terbanyak.
- Tahun 2000 sebanyak 32.39% (RM 5,274,732,105.71) berbanding dengan jumlah pungutan KDRM sebanyak RM 116,282,701,336.74. KDRMS adalah pemungut terbanyak.

Oleh itu, berdasarkan kepada fakta-fakta di atas jelas menunjukkan bahawa KDRMS adalah merupakan salah satu dari dua nadi utama KDRM sebagai pemungut hasil utama negara.

### **2.5.2 Peneraju Penggunaan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT) Jabatan:**

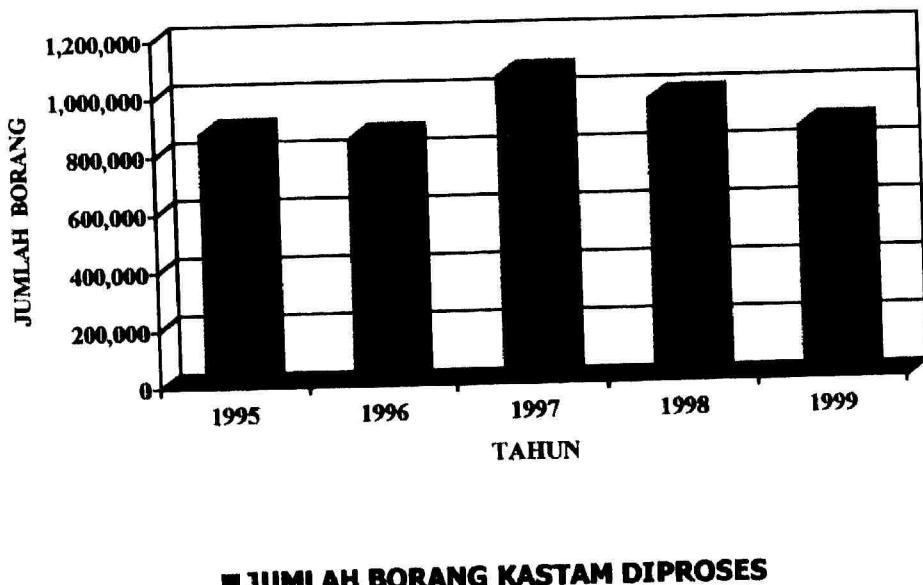
KDRMS sering dijadikan tempat rujukan dan medan ujian mengenai kaedah operasi perkastaman terutamanya berhubung dengan penggunaan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT). Antara projek perintis perkomputeran KDRM yang menjalani proses uji cuba di JKDS ialah Sistem Maklumat Kastam (SMK), EDI-Dagang-Net, "Electronic Fund Transfer" (EFT) dan "*Paperless*". Pemilihan untuk memulakan pelaksanaan projek-projek perkomputeran besar tersebut merupakan petunjuk tentang keyakinan pihak atasan terhadap kemampuan dan kebolehan KDRMS untuk menjadi peneraju kepada projek-projek ICT KDRM. KDRMS juga merupakan pelaksana pertama konsep "*E-Government*" di Malaysia melalui projek SMK/EDI.

### **2.5.3 Penyumbang Kepada Pembangunan Pelabuhan Klang:**

Negeri Selangor adalah merupakan pintu laluan masuk negara yang utama iaitu melalui Pelabuhan Utara, Pelabuhan Barat dan Pelabuhan Selatan yang terletak dalam kawasan di daerah Klang. Aktiviti pendaratan kapal-kapal kargo dari luar negara di pelabuhan-pelabuhan tersebut terutamanya di Pelabuhan Utara dan Pelabuhan Barat telah mengakibatkan wujudnya aktiviti-aktiviti perdagangan dan perindustrian yang berasaskan Import atau Eksport di daerah Klang dan kawasan yang berhampiran dengannya. Salah satu daripada kaedah untuk mengukur atau menganalisis prestasi aktiviti Import/Eksport ialah dengan mengambil kira jumlah borang Kastam yang diproses. jumlah borang Kastam yang diproses oleh KDRMS untuk tempoh lima tahun kebelakangan iaitu dari tahun 1995 hingga 1999 adalah seperti di rajah

2-3 :

*Rajah 2-3: Kedudukan Jumlah Borang Kastam Yang Diproses Bagi Tahun 1995 Hingga 1999.*



(Sumber: Laporan Tahunan KDRMS dari 1995 hingga 1999)

Walaupun rajah 2-3 menunjukkan jumlah borang Kastam yang diproses bagi tahun 1999 berkurangan berbanding dengan tahun-tahun sebelumnya, namun pungutan hasil KDRMS untuk aktiviti Import/Eksport bagi tahun tersebut meningkat sebanyak 20% berbanding tahun sebelumnya. Faktor ini berkemungkinan disebabkan oleh faktor ekonomi, jumlah pengimportan dan pengeksportan serta penurunan kadar duti yang menarik kemasukan dagangan import.

Aktiviti pengimportan dan pengeksportan menyumbang kepada peningkatan taraf ekonomi dan pembangunan Pelabuhan Klang serta

kawasan di sekitarnya. Oleh itu, kecekapan dan keberkesanan operasi perkastaman KDRMS adalah merupakan salah satu dari penyumbang utama kepada pembangunan Pelabuhan Klang sebagai “*hub centre*”. Kemunculan sistem pengangutan kargo dikenali sebagai “*landbridge*” yang bermula dari Pelabuhan Barat di Pelabuhan Klang ke Bangkok di Thailand meningkatkan lagi permintaan orang awam terhadap perkhidmatan yang berkesan daripada KDRMS.

#### **2.5.4 Kemudahan Prasarana:**

Dari segi kemudahan prasarana, KDRMS mempunyai bangunan pejabat dan perumahan yang cantik, kondusif dan komprehensif.

KDRMS dilengkapi dengan kemudahan pejabat untuk menjalankan pelbagai tugas. Kemudahan ini disediakan dengan mengambil kira kehendak dan keperluan aktiviti tugas semasa KDRMS. Setiap pejabat dilengkapi dengan kemudahan perabut, penghawa dingin, telefon, televisyen dan pelbagai lagi untuk keselesaan warga dan juga para pelanggan KDRMS.

KDRMS juga menyediakan kemudahan perumahan yang selesa untuk kakitangannya. Projek perumahan dilengkapi dengan kemudahan dewan, surau, padang, taman permainan kanak-kanak dan pelbagai lagi untuk keselesaan para penghuninya.

Sebanyak 1,011 unit rumah yang dilengkapi dengan surau, dewan, padang bola, pusat komputer, taman permainan kanak-kanak, taman didikan kanak-kanak (TADIKA) dan taman bimbingan kanak-kanak (TABIKA) serta pasar mini (Kedai Koperasi) disediakan untuk semua peringkat lapisan kakitangan KDRMS. Berdasarkan kepada nisbah di

antara jumlah kakitangan yang ada sebanyak 1,016 dengan jumlah perumahan yang disediakan itu, KDRMS telah menyediakan perumahan kepada hampir keseluruhan kakitangannya.

Kemudahan-kemudahan yang disediakan, merupakan faktor penyumbang utama kepada KDRMS dalam menjana semangat kerja kakitangannya ke arah budaya kerja cemerlang bagi menghasilkan perkhidmatan yang berkualiti dan produktif.

## **2.6 PIAGAM PELANGGAN KDRMS**

### ***2.6.1 Konsep dan Pelaksanaan Piagam Pelanggan di KDRMS***

Piagam Pelanggan mengikut piawalan bagi KDRMS telah dilaksanakan pada bulan Mac 1996. KDRMS amnya telah melaksanakan Piagam Pelanggan mengikut garis panduan yang dikeluarkan melalui PKPA bil.3/93. Menerusi piagam ini, kakitangan KDRMS adalah komited untuk memberi perkhidmatan dengan cepat, tepat, adil dan mesra ke atas perkhidmatan-perkhidmatan yang diberikan seperti berikut:

- Pelepasan Kastam
- Kemudahan Pengecualian
- Pelesenan
- Pembayaran Cukai
- Pencegahan

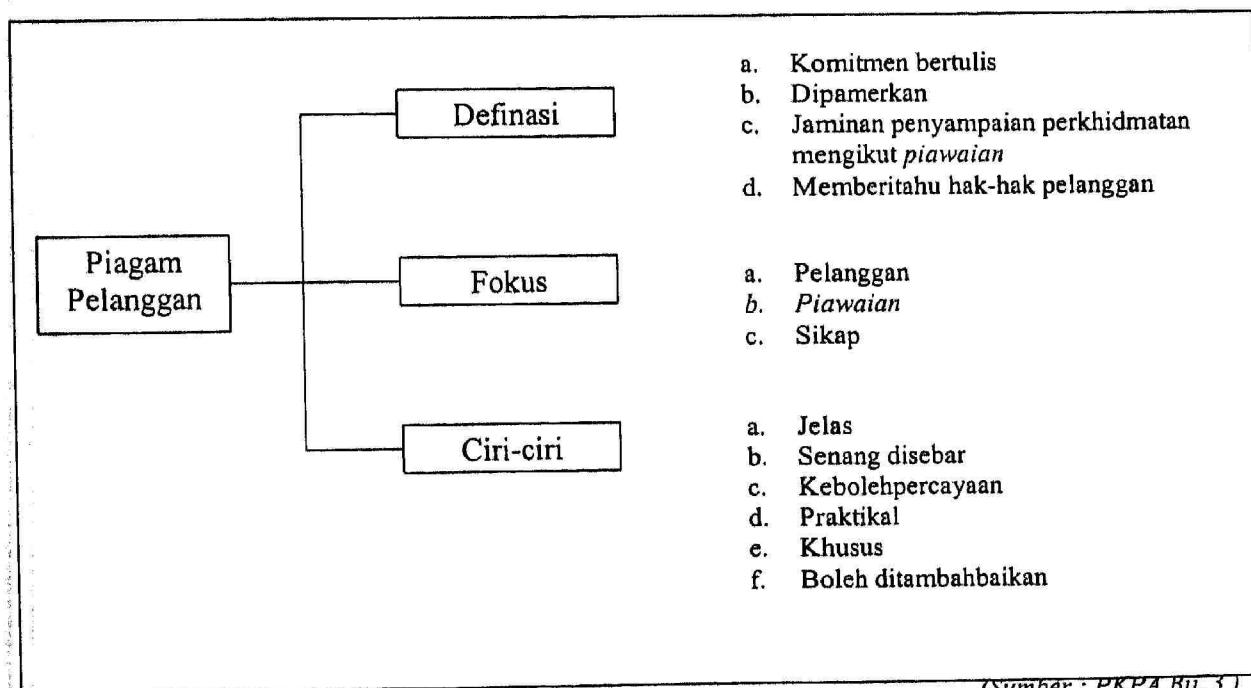
Warga KDRMS juga berjanji mengiktiraf hak semua pelanggan seperti berikut:

- Mendapat khidmat nasihat yang betul dan jelas
- Menyempurnakan transaksi yang betul dan tepat pada masanya
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan

Secara keseluruhannya konsep Piagam Pelanggan yang diamalkan oleh KDRMS digambarkan dengan jelas melalui rajah 2-4 di bawah. Piagam Pelanggan ini terbahagi kepada tiga elemen penting sebagaimana yang digariskan di dalam PKPA Bil.3/93 iaitu definisi, fokus dan ciri-ciri.

**RAJAH 2-4**

**TIGA ASPEK UTAMA DI DALAM KONSEP  
PIAGAM PELANGGAN**



(Sumber : PKPA Bil. 3)

Strategi tindakan menggubal Piagam Pelanggan dirancang bermula pada bulan MAC 1996 dan berakhir pada JUN 1997. Strategi ini meliputi langkah-langkah berikut:

- Mengkaji dan menetapkan Piawaian Piagam Pelanggan merangkumi semua aktiviti Jabatan
- Melaksanakan langkah-langkah penambahbaikan dan pembentukan tahap piawaian piagam yang baru
- Menganalisa keberkesanan piawalan mengikut perkembangan semasa

Dalam mengkaji dan menetapkan piawaian Piagam Pelangan KDRMS telah mengenalpasti pelanggan utama dan kehendak mereka dan seterusnya menterjemahkan kehendak-kehendak tersebut kepada piawaian kualiti output.

Pelanggan KDRMS sebahagian besarnya adalah terdiri dari orang awam atau syarikat yang dilesenkan di bawah akta atau peraturan yang dikuatkuasakan oleh jabatan. Antaranya adalah seperti berikut:

- Akta Kastam
- Akta Cukai Jualan
- Akta Cukai Perkhidmatan
- Akta Eksals
- Akta Zon Bebas dll

Setiap pelanggan yang berurusan diberi kad pengenalan diri untuk membolehkan mereka berurusan dengan jabatan. Bilangan orang awam yang berurusan secara bersendirian adalah terlalu kecil kecuali mereka

yang terlibat sebagai penumpang feri ke Indonesia dan kapal pelancongan yang terlibat dengan urusan pelepasan dagangan “*hand luggage*”.

Keunikan ini membezakan pelanggan yang berurusan dengan KDRMS mengikut aktiviti bahagian dan cawangan iaitu,

i) *Pelanggan Bahagian Cukai Dalaman*

Pelanggan bahagian ini terdiri daripada mereka yang berdaftar sebagai pelesen di bawah Akta Cukai Jualan, Akta Cukai Perkhidmatan dan Akta Eksais. Pelanggan ini berurusan untuk pembayaran cukai jualan bagi barang keluaran tempatan dan juga cukai perkhidmatan bagi perkhidmatan yang ditawarkan kepada pengguna serta duti eksais yang dikenakan ke atas barang bermotor, minuman keras dan tembakau.

ii) *Pelanggan Bahagian Pencegahan*

Bahagian ini beroperasi membuat pemantauan, pematuhan dan pengesanan penyelewengan ke atas perundangan dan peraturan yang dikuatkuasakan oleh jabatan. Pelanggan bahagian ini terdiri dalam kalangan mereka yang disyaki atau mereka yang melakukan pelanggaran undang-undang perkastaman.

iii) *Pelanggan Bahagian Pengurusan*

Pelanggan bahagian ini terdiri daripada pelanggan dalaman KDRMS itu sendiri yang bertanggungjawab dari

segi urusan logistik, perjawatan, pentadbiran dan latihan kakitangan.

*iv) Pelanggan Bahagian Perkhidmatan Teknik*

Pelanggan bahagian ini adalah juga merupakan pelesen-pelesen, pengimport dan pengilang yang memohon khidmat nasihat mengenai klasifikasi dagangan. Bahagian ini juga terlibat dalam melaksanakan kerja-kerja pengoditan bagi memastikan tiada penyelewengan ke atas pembayaran cukai.

*v) Pelanggan Bahagian Perkastaman*

Pelanggan bahagian ini adalah terdiri daripada pengilang-pengilang berlesen (GPB), agen-agen penghantaran gudang berlesen dan agen perkapalan serta individu yang melepaskan dagangan secara persendirian. Bahagian ini dibahagikan mengikut cawangan seperti berikut iaitu Cawangan Import, Cawangan Zon Bebas, Cawangan Perindustrian, Cawangan Eksport dan Cawangan Penggudangan.

Secara ringkasnya kaedah mengenalpasti pelanggan utama KDRMS adalah seperti berikut:

- Melalui pemerhatian berdasarkan pelanggan yang berkunjung dan berurusan di KDRMS seperti pelesen, wakil penghantaran, pengilang dan pembayar cukai.

- Mengesan melalui agensi kerajaan berkaitan.
- "*Road Survey*".
- Soalselidik.
- Pertanyaan Telefon.
- Surat-surat diterima.
- Pendaftaran fail-fail.

Manakala antara ciri-ciri kehendak pelanggan yang dikenalpasti adalah :

- Ketepatan Masa.
- Keseragaman Maklumat.
- Inovatif.
- Cekap.
- Mesra.
- Prihatin.
- Bertimbangrasa.
- Sistematik.

KDRMS mengamalkan langkah-langkah berikut dalam mengenalpasti kehendak pelanggan. Antaranya ialah:

- Mesyuarat perhubungan antara kastam dan swasta yang diadakan sekali setiap tiga bulan.

- Sesi dialog / taklimat kepada pertubuhan, persatuan dan pelesen.
- Melalui peti-peti cadangan yang disediakan di setiap bahagian dan cawangan di KDRMS.
- Mengkaji masalah-masalah yang dibangkitkan oleh setiap bahagian mahupun cawangan di KDRMS.
- Lawatan ke premis-premis pelesen KDRMS.

Setelah mengenalpasti pelanggan dan kehendak mereka seterusnya Jawatankuasa Piagam Pelanggan KDRMS menterjemahkannya kepada piawaian kualiti perkhidmatan yang disediakan melalui kaedah berikut:

- Mengenalpasti keluaran utama bahagian dan cawangan dalam jabatan.
- Kajian soalselidik untuk tempoh masa pemprosesan.
- Perbandingan dengan piawaian kualiti KDRM (Ibu Pejabat).
- Perbincangan dengan ketua-ketua bahagian dan cawangan.

Jawatankuasa Piagam Pelanggan KDRMS menggalakan pelanggan-pelanggannya mengemukakan pertanyaan secara langsung kepada Pengarah Kastam Negeri, Timbalan Pengarah Kastam Negeri dan Ketua-ketua Bahagian mahupun cawangan bagi memastikan jaminan yang diberi dalam Piagam Pelanggan adalah praktikal dan dapat dipenuhi.

Tindakan-tindakan yang telah diambil adalah seperti berikut:

- Mengkaji dan memperbaharui sistem dan prosedur kerja.
- Mengadakan perbincangan berprogram untuk menetapkan piawaian kualiti.
- Memberi bimbingan dan kaunseling kepada kakitangan KDRMS.
- Memberi bimbingan kepada pelesen melalui perkhidmatan kaunter, telefon, lawatan ke premis dan sesi ceramah / taklimat.

Hasil daripada langkah-langkah yang berkenaan maka lahirlah Piagam Pelanggan untuk setiap bahagian dan cawangan dalam KDRMS. (*Lampiran 1: Contoh Piagam Pelanggan Bahagian dan Cawangan KDRMS adalah dirujuk*).

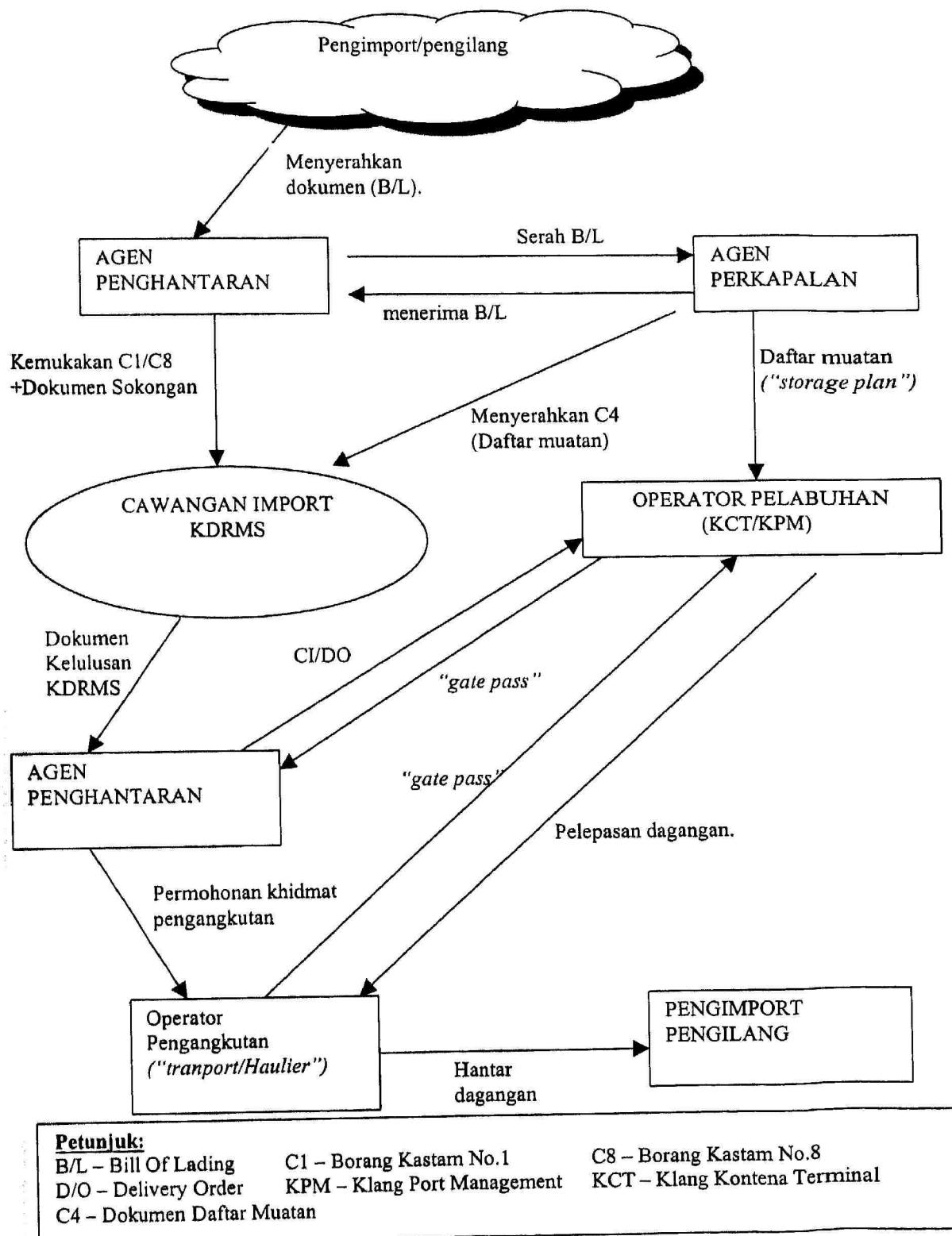
### **2.6.2 Konsep Piagam Piagam Pelanggan Di Cawangan Import KDRMS**

Memandangkan KDRMS meliputi bahagian dan cawangan yang meluas maka kajian difokuskan kepada pelaksanaan Piagam Pelanggan di Cawangan Import, KDRMS.

Cawangan Import, KDRMS dipilih sebagai topik kajian kerana

- Kekerapan pelanggan yang berurusan, berbanding dengan bahagian manapun cawangan lain.
- Tempoh perkhidmatan yang disediakan oleh Cawangan Import, KDRMS adalah 24 jam sehari.
- Cawangan Import merupakan nadi kepada perindustrian negara iaitu keberkesanan dalam pelepasan dagangan dan bahan mentah.
- Kelewatan pelepasan melibatkan penambahan kos kepada pelanggan misalnya kos "*storage*".
- Kemudahan kepada pelanggan untuk membuat perancangan mengenai pengangkutan, penghantaran dan penggudungan ("*storage*").
- Urusan pelepasan dagangan Import juga dilihat unik dan melibatkan banyak pihak sebagaimana yang digambarkan dalam rajah 2-5.

Rajah 2-5: Proses Pelepasan Dagangan Import KDRMS



(Sumber : Perintah Kerja Import KDRMS)

Selaras dengan objektif KDRMS sebagai pemungut hasil kerajaan, Cawangan Import, KDRMS bertanggungjawab menyediakan perkhidmatan untuk memenuhi kehendak pelanggan seperti menyediakan perkhidmatan yang cekap, tepat, selamat, menepati masa, boleh dipercayai, mudah diperolehi, mesra dan prihatin.

Kajian kepada pematuhan Piagam Pelanggan telah dibuat berdasarkan masa yang diambil dalam memberi sesuatu perkhidmatan, kecekapan, layanan pelanggan dan pandangan keseluruhan dari semasa ke semasa dalam proses penambahbaikan pencapaian Piagam Pelanggan.

Konsep Piagam Pelanggan yang diamalkan oleh Cawangan Import KDRMS digambarkan dengan jelas melalui rajah 2-4 . Piagam Pelanggan ini terbahagi kepada tiga elemen penting iaitu definisi, fokus dan ciri-ciri sebagaimana yang digariskan di dalam PKPA BIL.3/93.

#### ***2.6.2.1 Definasi Piagam Pelanggan Cawangan Import, KDRMS***

Piagam Pelanggan merupakan satu komitmen bertulis agensi kerajaan terhadap penawaran keluaran atau perkhidmatannya kepada pelanggan. Piagam Pelanggan juga merupakan jaminan agensi kerajaan memberi perkhidmatan mengikut piawaian kualiti yang ditetapkan untuk memenuhi citarasa pelanggan. Cawangan Import, KDRMS berjanji untuk komited dalam memberi perkhidmatan yang dilaksanakan khususnya dalam pelepasan kastam dan juga berjanji mengiktiraf hak-hak pelanggan seperti berikut:-

- Memberi khidmat nasihat yang betul dan jelas.
- Menyempurnakan transaksi tepat pada masanya.
- Memberi peluang untuk membuat aduan dan rayuan.

*(Lampiran 2 : Contoh Piagam Pelanggan Cawangan Import KDRMS adalah dirujuk)*

#### **2.6.2.2 Fokus Piagam Pelanggan Cawangan Import, KDRMS**

Piagam Pelanggan KDRMS umumnya dan Cawangan Import khususnya memberi penekanan kepada pelanggan memandangkan mereka merupakan penerima perkhidmatan KDRMS. Cawangan Import khususnya bertanggungjawab menyediakan perkhidmatan yang memenuhi ekspetasi pelanggan seperti perkhidmatan yang cekap, tepat, selamat, menepati masa, boleh dipercayai, mudah diperolehi, mesra dan prihatin.

Piagam Pelanggan ini memberi penerangan mengenai jenis perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan oleh Cawangan Import termasuk hak pelanggan dalam komitmen bertulis. Oleh yang demikian, KDRMS umumnya dan Cawangan Import khususnya peka dan responsif kepada keperluan ini.

Piawaian kualiti ditetapkan berdasarkan kehendak pelanggan. Manakala penentuan piawaian diselaraskan dengan kemampuan dan keupayaan Cawangan Import, KDRMS. Secara langsung situasi ini membolehkan Piagam Pelanggan diperbaiki dari semasa ke semasa.

Pelaksanaan Piagam Pelanggan memberi penekanan kepada peningkatan kualiti dan produktiviti serta sikap kakitangan KDRMS umumnya dan Cawangan Import khususnya. Secara langsung melahirkan kakitangan KDRMS yang beretika, berdisiplin, prihatin dan bertanggungjawab. Penumpuan kepada aspek yang berkaitan akan meningkatkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh KDRMS.

#### ***2.6.2.3 Ciri-ciri Piagam Pelanggan Cawangan Import, KDRMS***

Piagam Pelanggan Cawangan Import KDRMS mempunyai ciri-ciri seperti berikut:-

i) Jelas.

Piagam Pelanggan Cawangan Import KDRMS adalah jelas, ringkas dan mudah difahami.

ii) Maklumat mudah disebarluaskan.

Piagam Pelanggan Cawangan Import sentiasa disebar sebagai pengetahuan kepada orang ramai melalui risalah-risalah mahupun poster-poster yang dipamerkan ditempat yang strategik di cawangan yang berkenaan. Pelancaran terkini Piagam Pelanggan telah diadakan pada Oktober 2000.

iii) Kebolehpercayaan.

Dengan menyesuaikan janji berdasarkan keupayaan jabatan meliputi sumber manusia, teknologi, kewangan, sistem dan prosedur.

iv) Praktikal.

Menentukan perkhidmatan yang boleh dilaksanakan.

v) Khusus.

Jaminan dari segi ketepatan masa, bilangan, tempat atau harga sesuatu perkhidmatan yang ditawarkan.

vi) Boleh Ditambahbaik.

Sentiasa mempertingkatkan kualiti perkhidmatan sejajar dengan perkembangan teknologi, kecekapan sumber manusia, sumber kewangan dan memudahkan prosedur.

### **2.6.3 Pelaksanaan Piagam Pelanggan Di Cawangan Import, KDRMS**

Sesebuah jabatan perlu melalui lima peringkat utama dalam proses pelaksanaan Piagam Pelanggan seperti berikut :

### **2.6.3.1 Penggubalan Piagam Pelanggan**

KDRMS amnya dan Cawangan Import khususnya mengenalpasti pelanggan utama jabatan melalui pemerhatian mencari maklumat dan mengesan pelanggan, melalui soal selidik, pertanyaan telefon, surat menyurat dan e-mail. Antara kehendak pelanggan yang dikenalpasti adalah seperti menepati masa, ketepatan fakta, keseragaman, inovatif, cekap, kemesraan, prihatin dan bertimbangrasa.

Kehendak pelanggan juga turut dikenalpasti melalui mesyuarat perhubungan kastam dan swasta yang diadakan setiap 3 bulan sekali dengan dipengerusikan oleh Pengarah Kastam Negeri Selangor. Di antara agensi yang terlibat adalah wakil-wakil agen pengimport, wakil kesatuan dan pengilang. Di samping itu, melalui sesi dialog / taklimat dengan pertubuhan-pertubuhan, persatuan-persatuan seperti persatuan penghantaran dan pengangkutan, Cawangan Import, KDRMS akan berbincang dan bertukar pendapat mengenai apakah kehendak utama pelanggan cawangan ini, khususnya untuk proses pengubalan Piagam Pelanggan.

Peti-peti cadangan juga disediakan di cawangan berkenaan bagi memudahkan pelanggan menyuarakan kehendak mereka yang kemudiannya akan diperbahas dan dibincang di mesyuarat perhubungan kastam / swasta. Selain dari itu, pemerhatian sering dilakukan oleh cawangan ini dalam mengenalpasti masalah berbangkit. Kemudian penilaian semula dibuat untuk mempastikan sama ada kehendak pelanggan tersebut tercapai atau sebaliknya.

Pelbagai kaedah digunakan untuk menterjemah kehendak pelanggan cawangan ini kepada piawaian kualiti perkhidmatan. Antaranya adalah melalui kajian dan soal selidik berkaitan ketepatan masa, keprihatinan, layanan mesra dan adil dalam penawaran sesuatu perkhidmatan di Cawangan Import, KDRMS. Hasil kajian kemudiannya akan dibanding dan penetapan piawaian kualiti akan dibuat oleh pihak atasan KDRMS. Perbincangan juga sering diadakan di antara ketua-ketua cawangan dengan kakitangan sama ada dalam mesyuarat pagi mahupun mesyuarat aktiviti dan juga mesyuarat khas dengan wakil-wakil pelanggan.

Selain itu, kakitangan Cawangan Import juga memberikan komitmen yang jitu untuk mempastikan jaminan yang termaktub dalam Plagam Pelanggan di cawangannya adalah praktikal dan dapat dipenuhi. Cawangan ini juga sentiasa mengkaji dan memperbaharui sistem dan prosedur kerja. Kajian ini sama ada dibuat secara langsung atau melalui fasilitasi yang terdapat di KDRMS contohnya melalui Kumpulan Meningkat Mutu Kerja (KMK) dan Kumpulan Inovasi yang bergiat secara aktif mengkaji sistem dan prosedur kerja Cawangan Import.

Jabatan amnya dan Cawangan Import khususnya menetapkan piawaian kualiti pada setiap proses kerja melalui perbincangan yang berprogram dan berjadual. Cawangan ini juga berperanan memberi bimbingan dan kaunseling kepada kakitangan bagi meningkatkan produktiviti masing-masing melalui pelbagai program ilmiah. Program bimbingan berkenaan prosedur yang

terdapat di cawangan ini turut disediakan kepada pelanggan yang berurusan.

#### ***2.6.3.2 Promosi Kepada Piagam Pelanggan***

Cawangan Import KDRMS sentiasa mempastikan bahawa Piagam Pelanggannya disebarkan untuk makluman para pelanggannya. Antara kaedah penyebaran yang diamalkan ialah melalui hebahan dan penyampaian oleh kakitangan yang bertugas mengenal prosedur perkhidmatan yang terdapat di cawangan ini, melalui ceramah-ceramah dan sesi dialog serta pameran Piagam Pelanggan di tempat-tempat yang strategik di samping penglibatan menyeluruh kakitangan melalui mesyuarat cawangan. Selain itu, KDRMS juga sentiasa menggalakkan bahagian-bahagiannya terlibat secara aktif dalam pelancaran Piagam Pelanggan di bahagian masing-masing.

#### ***2.6.3.3 Pemulihan Perkhidmatan***

KDRMS amnya dan Cawangan Import khususnya turut menitikberatkan segala aduan dan teguran serta rasa ketidakpuasan pelanggannya terhadap perkhidmatan yang diberikan. KDRMS mengamalkan sistem pemulihan secara reaktif dan proaktif melalui kaedah berikut iaitu dengan memberi khidmat nasihat secara berterusan, memberi jawapan serta-merta kepada pertanyaan-pertanyaan yang dipersoalkan oleh pelanggan, menetapkan hanya orang yang diberi kuasa oleh pengimport yang boleh berurusan dengan cawangan ini serta merekodkan aduan yang diterima.

#### **2.6.3.4 Pengesahan**

KDRMS juga mengamalkan aktiviti pengesahan secara berterusan bagi menentukan perkhidmatan yang ditawarkan memenuhi Piagam Pelanggannya. Aktiviti pengesahan dibuat melalui kaedah berikut iaitu dengan menyediakan laporan bulanan kepada Pengarah Kastam Negeri Selangor melalui Mesyuarat Jawatankuasa Penyelaras dan Petugas Kualiti Negeri setiap bulan. Kedua melalui rujukan pertanyaan terus kepada Ketua Cawangan Import ataupun terus kepada Pengarah Kastam Negeri Selangor serta mengadakan sesi dialog / taklimat dengan pelanggan.

#### **2.6.3.5 Penilaian dan Penambahbaikan**

Cawangan Import KDRMS mengamalkan teknik berikut dalam mempastikan penilaian dan penambahbaikan berterusan iaitu dengan menilai semula *piawaian* Piagam Pelanggan cawangan berkaitan dengan aduan-aduan yang diterima.

Kedua menempatkan kakitangan terlatih dan berpengetahuan luas serta mahir dalam semua hal dalam mengetuai unit-unit dalam cawangan berkenaan di samping menyediakan risalah-risalah yang berkaitan untuk bacaan orang awam yang berurusan.

Kesimpulannya, KDRMS memainkan peranan yang utama dalam kegiatan ekonomi negara. Kemudahan prasarana yang sedia ada dan program-program yang dilaksanakan mencerminkan sebuah organisasi yang sistematik dan berupaya memberi perkhidmatan yang dikehendaki pelanggan.