

BAB 1

PENGENALAN DAN METODOLOGI PENYELIDIKAN

1.1 Pengenalan

Perkhidmatan pelanggan dan perkhidmatan berkualiti adalah fokus utama dalam strategi korporat pada masa kini. Salah satu sebab utamanya kerana pelanggan kini dilihat sebagai semakin kritikal terhadap perkhidmatan yang mereka terima.¹ Untuk itu kepuasan pelanggan harus diberi keutamaan. Ini bersesuaian kerana pelanggan adalah sebab utama sesuatu produk atau perkhidmatan dikeluarkan.

Pada tahun 1987, *The Gallup Organization* telah membuat penyelidikan terhadap eksekutif kanan dari 613 buah firma mengenai pandangan mereka tentang tahap kepentingan yang dijangka dari lapan faktor yang berbeza, mengikut tren tiga tahun akan datang. Sejumlah 48 peratus dari responden telah memilih kualiti perkhidmatan sebagai faktor paling utama. Kajian ini mendapati kualiti perkhidmatan mendahului lebih tinggi dari produktiviti dan juga regulasi kerajaan.²

Satu bahagian utama yang menekankan perkhidmatan berkualiti adalah di bahagian kaunter. Kaunter merupakan barisan hadapan di dalam sebuah organisasi yang memberikan perkhidmatan. Pegawai-pegawai akan berinteraksi secara langsung dengan orang awam di bahagian ini. Ia adalah bahagian utama dan mula-mula sekali ditempohi oleh pelanggan. Oleh kerana pandangan pertama pelanggan adalah penting, perkhidmatan kaunter haruslah mempunyai kualiti.

Keperluan untuk menyediakan satu perkhidmatan yang berkualiti tidak tertakluk kepada sektor swasta semata-mata. Agensi awam juga harus menyediakan perkhidmatan yang berkualiti. Malahan, agensi awam perlu memberikan perkhidmatan yang baik kerana ia bertanggungjawab secara terus kepada masyarakat. Secara dasarnya kewujudan agensi awam ini sendiri adalah untuk memberikan

¹ Denton, D. K. (1994)', *Quality Service: How America's Top Companies are Competing in the Customer service Revolution... and How You Can Too*, S. Abdul Majid & Co., Kuala Lumpur, Hal. 2.

² Utal, B. (1987), *Corporation That Serve You Best*, Fortune, Dec. 7, 1987, Hal 98-116.

perkhidmatan. Memandangkan kebanyakan perkhidmatan yang disediakan oleh agensi awam adalah melalui kaunter, maka amat penting untuk kaunter diuruskan dan dijalankan dengan penuh berkualiti. Salah satu kaedah pengurusan kualiti yang digunakan oleh agensi awam untuk mencapai perkhidmatan yang berkualiti adalah Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM). Pengurusan Berkualiti Menyeluruh (TQM) boleh menjamin kualiti kerja yang baik di bahagian kaunternya dan keseluruhan organisasi. Pengurusan cara ini adalah lebih holistik, dinamik dan sistemik. Secara fundamentalnya, TQM adalah mengenai perubahan organisasi dengan fokus kepada pelanggan dalaman dan luaran (Asher, 1996).

1.2 Pernyataan Masalah

Perkhidmatan kaunter adalah satu bahagian penting dalam agensi awam. Setiap masyarakat yang berurusan dengan agensi awam harus melalui bahagian kaunter. Bahagian ini akan menjadi orang tengah dan pemudah cara (Norbaya Othman, 1996). Justeru itu, satu pengurusan yang berkualiti harus diterapkan di dalam perkhidmatan kaunter. Pengurusan Berkualiti Menyeluruh mengarahkan sesuatu organisasi mencapai tahap kualiti yang tinggi dan menyeluruh (Bounds, et. al., 1994). Secara dasarnya, pelaksanaan TQM di bahagian kaunter akan mempercepatkan perkhidmatan, mengurangkan kos dan meningkatkan kepuasan kepada pelanggan.

Ketidakcekapan kakitangan di bahagian kaunter juga banyak dikaitkan dengan kegagalan sesuatu perkhidmatan itu disampaikan dengan sempurna. Bagi sebuah agensi kerajaan yang banyak menerima pelanggan, kecekapan kakitangannya ketika memberi perkhidmatan di bahagian kaunter adalah vital. Kakitangan perlu dilatih dan dilatih sentiasa untuk memastikan mereka benar-benar mahir ketika menjalankan tugas di kaunter. Kakitangan yang kurang mendapat latihan dan kurang cemerlang dalam menghadapi pelanggan akan menyebabkan perkhidmatan kaunter menjadi kurang cekap dan tidak berkualiti. Penekanan perlu diberi terhadap usaha-usaha pemberian latihan dan motivasi kakitangan bahagian hadapan dan pemberi perkhidmatan dan pengurusan supaya mereka tahu bagaimana, dan kenapa perkhidmatan diberi (Denton, 1994)

Tidak seperti pengeluaran barang, perkhidmatan memerlukan interaksi dua pihak yang saling bergantungan sebelum sesuatu perkhidmatan itu bertukar tangan. Kegagalan untuk berinteraksi dan menyampaikan maklumat dengan sempurna antara kakitangan kaunter dan kakitangan sokongan juga bakal mengundang kegagalan dalam perkhidmatan. Komunikasi berkesan dan perkongsian maklumat antara ahli dalam organisasi menjadi intipati dalam menyediakan perkhidmatan pelanggan yang cekap dan berkualiti menyeluruh.

Di dalam ruang lingkup perkhidmatan berkualiti menyeluruh, tahap kualiti akan ditentukan oleh pelanggan. Kegagalan sesebuah agensi untuk memastikan perkhidmatan yang cekap di bahagian kaunter akan mengundang ketidakpuasan hati pelanggan. Kepuasan pelanggan akan dipastikan dengan mengeluarkan perkhidmatan yang berkualiti tinggi.³ Kualiti perkhidmatan di kaunter perlu ditingkatkan setiap masa. Peningkatan kepuasan pelanggan tidak mungkin berlaku walaupun kualiti berada pada tahap tertinggi jika ia hanya bersifat statik. Ia memerlukan anjakan dan penambahbaikan yang berterusan. Penambahbaikan berterusan terhadap perkhidmatan atau produk adalah satu-satunya cara untuk membuat pelanggan merasa puas dan setia.⁴

Kepuasan pelanggan ini, bukan sahaja wujud dengan bersifat ramah dan berbudibahasa terhadap pelanggan. Ia juga memerlukan penekanan dalam memastikan perkhidmatan yang diterima oleh pelanggan adalah bernilai untuk wang dan mencapai spesifikasi. Untuk mencapai objektif ini, kecepatan dan ketepatan pemberian perkhidmatan perlu ditekankan di bahagian kaunter, di mana spesifikasi dan janji yang telah dibuat perlu sentiasa ditepati.

Di dalam situasi TQM, pelanggan tidak hanya tertakluk kepada pelanggan luaran sahaja. Kakitangan dalaman seperti kakitangan kaunter dan kakitangan sokongan juga

³ Goetsch, D.L. dan Stanley, D. (1994), *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Prentice Hall, New York , Hal 142.

⁴ Ibid.

adalah pelanggan yang harus diberi perhatian. Oleh yang demikian, dengan memahami siapa pelanggan dan mengenalpasti kehendak pelanggan dapat membantu agensi awam mewujudkan perkhidmatan kaunter yang berkualiti. Kunci kepada usaha peningkatan terhadap fokus pelanggan adalah dengan memastikan kakitangan kaunter memahami pelanggan, di samping memberi kuasa kepada kakitangan ini untuk melakukan sebarang usaha yang perlu bagi meningkatkan kepuasan pelanggan.⁵

Pelanggan tidak mahu menunggu. Pelanggan sering menginginkan satu perkhidmatan yang cekap di mana mereka tidak harus melalui proses yang berbagai dan menyusahkan.⁶ Namun begitu agensi awam sentiasa dikaitkan dengan ketidakcekapan (Juran, 1944). Salah satu punca adalah kerana masalah birokrasi. Birokrasi hanya menambahkankekangan kepada kecepatan perkhidmatan kerana sifatnya yang mementingkan kawalan.

Bureaucracies, after all, are not fast. They are not supposed to be. They were created for control. They were good at fixing accountability. At their best they provide clarity of roles. They can mass produce products and services; they can process huge amounts of information. They are capable of many things, but speed isn't one of them.⁷

Perkhidmatan awam harus melalui beberapa proses birokrasi dan prosedur. Perkhidmatan kaunter yang cekap harus diadakan untuk mengurangkan tekanan birokrasi, tetapi dalam masa yang sama menjamin segala keadilan dan keselamatan perkhidmatan dalam jabatan awam dikekalkan. Perkhidmatan memerlukan fleksibiliti bukannya birokrasi (Denton, 1994). Perkhidmatan kaunter yang berkualiti menyeluruh adalah satu cara untuk mencapai matlamat ini. Selain itu, proses dan prosedur kerja yang remeh dan tidak efisyen yang selalu dikaitkan dengan agensi awam juga boleh menjadi punca perkhidmatan yang disediakan tidak berkualiti.

⁵ Ibid.

⁶ Denton D.K. (1994), op. cit., Hal 48.

⁷ Russell M. L. (1994), *Seamless Government: A Practical Guide to Re-Engineering in the Public Sector*, Jossey-Bass Publisher, San Francisco, Hal. 8.

Penyediaan perkhidmatan kaunter yang cekap bukanlah satu perkara yang mudah. Namun pada masa yang sama ia bukanlah satu yang dianggap mustahil, walaupun bagi sebuah agensi kerajaan yang memang terkenal dengan prosedur-prosedur birokrasi. Pengurusan Berkualiti Menyeluruh (TQM) dikatakan memang mengarahkan sebuah organisasi mencapai kelebihan bandingan dan kelebihan persaingan (Geotsch & Stanley, 1994). Walaubagaimanapun, perbincangan lebih banyak ditujukan kepada agensi swasta yang penuh dengan persaingan. Berbanding dengan agensi kerajaan, agensi swasta harus mencapai kelebihan bandingan untuk hidup dalam dunia perniagaan. Ini adalah tidak seperti agensi kerajaan yang kurang mempunyai motif untuk bersaing.

Kesan peningkatan kualiti dalam perkhidmatan dari segi logik sektor swasta memang tidak dapat dipertikaikan. Peningkatan kualiti perkhidmatan dapat mengekalkan pelanggan sedia ada, di samping mendapatkan pelanggan baru, seterusnya menambah keuntungan dan pembangunan-dalam pasaran. Sebaliknya dalam organisasi awam, usaha mengekalkan dan mencari pelanggan baru hanya akan menambahkan permintaan terhadap sumber yang ada. Sumber dalam agensi awam adalah tetap pada masa tertentu dan bergantung kepada perbelanjaan kerajaan, malahan sumber ini semakin bertambah-kurang. Tambahan pula, kebanyakan transaksi kerajaan tidak mendarangkan keuntungan dari segi pendapatan. Peningkatan jumlah pelanggan hanya akan menambahkan tekanan kepada perkhidmatan tersebut (Donelly, 1999).

1.3 Objektif Penyelidikan

Objektif umum penyelidikan ini adalah untuk mengenalpasti dan melihat kaedah pengurusan kualiti di bahagian kaunter berasaskan TQM di agensi awam dalam menyediakan perkhidmatan berkualiti. Penyelidikan ini juga bertujuan mengumpul definisi mengenai pengurusan berkualiti menyeluruh dan mengabungkan hasil kerja pengkaji-pengkaji pengurusan ini, supaya wujud satu konsep pemahaman yang jitu mengenainya.

Penyelidikan juga ingin mengenalpasti samada faktor-faktor independen seperti jumlah pendapatan dan jumlah tahun bekerja kakitangan kaunter memberi kesan kepada persepsi mereka terhadap pelanggan dan perkhidmatan berkualiti.

Penyelidikan ini juga ingin melihat persepsi kakitangan mengenai prosedur dan proses kerja yang berasaskan TQM dan kesannya kepada tugas mereka di kaunter. **P**enyelidikan juga melihat benarkah dengan adanya TQM di bahagian kaunter dapat meningkatkan kecekapan kerja dan seterusnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penyelidikan juga ingin melihat persepsi kakitangan kaunter iaitu pelanggan dalaman samada prosedur dan proses kerja TQM ini membebankan mereka ketika bertugas di kaunter.

Latihan kepada kakitangan kaunter adalah penting di dalam memastikan kaunter dapat diurus dengan kaedah TQM. Justeru, penyelidikan ingin melihat kesan latihan atas persepsi kakitangan mengenai proses dan prosedur kerja yang berasaskan TQM. Akhir sekali penyelidikan juga ingin mengetahui kesan latihan kepada kakitangan kaunter terhadap peningkatan mutu kualiti kerja di kaunter.

1.4 Skop Penyelidikan

Penyelidikan ini telah bertumpu di kaunter perkhidmatan, Jabatan Imigresen Malaysia di Pusat Damansara, Kuala Lumpur sebagai sumber maklumat utama. Responden utama di dalam penyelidikan ini adalah kakitangan kaunter di Jabatan ini.

Jabatan Imigresen dipilih kerana ia adalah antara jabatan kerajaan yang paling banyak menerima pelanggan. Selain itu, jabatan ini juga telah melaksanakan TQM di bahagian perkhidmatan kaunternya dan banyak memberi latihan mengenai TQM kepada kakitangan kaunter.

Jabatan Imigresen Malaysia telah diiktiraf dengan Sijil Pendaftaran Sistem Kualiti MS ISO 9000 pada 15 Disember 2002 oleh Perkhidmatan Awam Malaysia. Pengiktirafan ini diberi kerana ia telah melaksanakan sistem kualiti yang menepati

MS ISO 9002:1994 dengan skop pendaftaran meliputi perkhidmatan pengurusan pasport Malaysia; meliputi Pasport Malaysia, Pasport Malaysia Rasmi dan Pasport Malaysia Diplomatik yang diuruskan di 35 pejabat pengeluar di seluruh negara dan 17 pejabat penerima permohonan pasport di Malaysia Barat dan Semenanjung Malaysia.

Jabatan ini juga telah dianugerahkan dengan Anugerah Perdana Teknologi Maklumat tahun 1999 bagi kategori sektor awam selain dari menerima berbagai-bagi lagi anugerah berkaitan dengan kualiti dan perkhidmatan kaunter.

1.5 Kepentingan Penyelidikan

Antara kepentingan penyelidikan ini ialah:

- i. Untuk mengenalpasti kaedah-kaedah pengurusan kualiti di kaunter berasaskan TQM,
- ii. Menjadi penyelidikan yang dapat meningkatkan sumber-sumber pengetahuan mengenai pengurusan kaunter yang berkualiti menyeluruh dalam Bahasa Malaysia, dan
- iii. Menjadi sumber rujukan penting di dalam perpustakaan.

1.6 Hipotesis Penyelidikan

Hipotesis-hipotesis di dalam penyelidikan ini adalah seperti berikut:

- i. Wujud hubungan yang signifikan antara persepsi responden terhadap pelanggan dengan jumlah tahun bekerja,
- ii. Wujud hubungan yang signifikan antara persepsi responden terhadap pelanggan dengan kumpulan pendapatan,
- iii. Wujud hubungan yang signifikan antara persepsi responden terhadap pembuatan keputusan di kaunter dengan persepsi terhadap prosedur kerja di kaunter,
- iv. Wujud hubungan yang signifikan antara persepsi responden bahawa pengurusan berkualiti menyeluruh membebankan dengan persepsi terhadap prosedur kerja di kaunters,

- v. Wujud hubungan yang signifikan antara persepsi responden bahawa latihan yang terima adalah mencukupi dengan persepsi responden terhadap terhadap prosedur kerja di kaunter, dan
- vi. Wujud hubungan yang signifikan antara persepsi responden terhadap peningkatan kualiti kerja di kaunter dengan persepsi terhadap latihan yang telah diterima.

1.7 Metodologi Penyelidikan

Pendekatan yang digunakan di dalam penyelidikan ini ialah kaedah survei. Selain itu, satu ulasan bahan ke atas konsep-konsep dan konstruk mengenai perkhidmatan pelanggan di bahagian kaunter dan TQM juga dilakukan melalui pengamatan dari penyelidikan-penyelidikan lepas. Kaedah-kaedah yang digunakan adalah seperti berikut:

1.7.1 Soal Selidik

Kaedah utama ialah dengan menjalankan soal selidik terhadap kakitangan bahagian kaunter di Jabatan Imigresen Malaysia. Borang soalselidik yang digunakan telah diubahsuai dan diadaptasi dari *Henry Lee Attitude Survey* untuk pelanggan dalaman.⁸ Borang kaji selidik ini telah diubahsai semula untuk ditanyakan kepada kakitangan kaunter awam kerana ia mempunyai soalan mengenai amalan-amalan kerja yang sukar dilakukan dalam sektor awam. Soalan-soalan yang berkaitan dengan autoriti pembuatan keputusan dan sistem pemberian ganjaran telah dikurangkan supaya lebih bersesuaian. Ini kerana sistem pengurusan bagi sektor awam dan swasta adalah berbeza terhadap kedua-dua perkara yang tersebut.

Terdapat banyak cara untuk mendapat maklumat dari pelanggan dalaman mengenai pandangan mereka. Sebagai contoh kakitangan boleh ditemuramah terus untuk mendapat idea atau komen mereka tentang tugas di kaunter. Walaubagaimanapun, dengan cara ini, kakitangan tidak cenderung memberi pandangan negatif dan akhirnya menyebabkan penyelidikan menjadi berat sebelah. Satu cara yang lebih baik adalah dengan memberi kakitangan di bahagian kaunter, borong soalselidik yang

spesifik dan pada masa yang sama diberi peluang untuk membuat komentar tambahan di beberapa bahagian di dalam borang tersebut.⁹

Soalan-soalan yang terdapat di dalam borang soalselidik ini dipastikan pendek dan boleh dijawab dengan cepat. Soalan adalah terus kepada responden dengan memberi mereka jawapan alternatif seperti di dalam skala Likert. Sebagai contoh jawapan dihadkan kepada amat setuju sehingga amat tidak setuju, dan jawapan ya, tidak dan tidak pasti selain dari memberi peluang kepada responden untuk menambah komentarnya sendiri. Borang soalselidik ini juga memastikan maklumat peribadi responden tidak diperlukan.

Soalan di dalam borang soalselidik telah dibahagikan kepada beberapa bahagian. Perkara-perkara yang telah ditanya di dalam borang kaji selidik adalah seperti berikut:

- i. Bahagian A - Bahagian ini dibentuk untuk mendapatkan maklumat mengenai latar belakang responden dari segi umur, jantina, bangsa, tahap pendidikan, jumlah tahun bekerja dan kumpulan pendapatan.
- ii. Bahagian B – Bahagian ini ingin melihat pandangan kakitangan kaunter terhadap pelanggan. Bahagian ini juga melihat masalah yang mungkin mereka hadapi ketika berhadapan dengan pelanggan dan sebab masalah itu timbul.
- iii. Bahagian C & D - Bahagian ini akan melihat pandangan kakitangan kaunter mengenai elemen-elemen yang ada dalam TQM iaitu komunikasi, kepimpinan, penurunan kuasa, tekanan kerja, proses dan prosedur kerja dan juga latihan dan pembangunan.
- iv. Bahagian E – Bahagian ini melihat pandangan kakitangan kaunter mengenai konsep TQM selaras dengan tugas harian mereka. Seterusnya bahagian ini juga akan melihat masalah-masalah kakitangan kaunter ketika bertugas di bahagian kaunter.

⁸ Hodgetts, M. R. (1996), *Implementing TQM in Small & Medium-Sized Organizations : A Step-By-Step Guide*. New York : Amacom, Hal 53.

⁹ Ibid., Hal. 49.

Setiap responden telah diberi satu set soalan seragam. Kakitangan sukar untuk ditemui secara individu, oleh itu bantuan telah diterima dari pegawai di Bahagian Latihan untuk mengedarkan borang soalselidik kepada responden.

Soalan selidik pertama telah dihantar kepada Bahagian Latihan, Jabatan Imigresen Malaysia untuk diserahkan kepada pegawai-pegawai yang terlibat. Namun begitu dari 50 borang soalselidik yang dihantar, hanya 2 sahaja diterima semula. Terdapat dua sebab utama perkara ini berlaku. Pertamanya, soalan dalam borang soalselidik adalah terlalu panjang dan sebab kedua, responden diberi tempoh yang terlalu lama iaitu hampir sebulan untuk menjawab borang soalselidik. Ini menyebabkan tidak ramai responden berminat untuk menjawab borang soalselidik. Selain dari itu ramai responden yang telah menghilangkan borang soalselidik yang telah diedarkan.

Masalah ini telah diatasi dengan menghantar sebanyak 50 set borang kaji selidik baru, yang telah diper mudahkan dan dipendekkan soalannya, tetapi tetap mempunyai segala maklumat penting yang ingin dilihat dari borang soalselidik pertama. Selain itu, responden juga telah diberi tempoh seminggu sahaja untuk menjawab semua soalan yang terdapat di dalam borang kaji selidik. Hasilnya, dari 50 set borang soalselidik yang dihantar, 32 set telah berjaya diterima kembali.

Ujian Pearson Chi-square dengan tabulasi silang untuk melihat hubungan antara 2 pembolehubah telah digunakan untuk membuat inferensi tentang keseluruhan populasi kakitangan kaunter di Jabatan Imigresen Malaysia. Justeru, Inferensi statistik yang akan dibuat adalah dihadkan terhadap subjek yang sama sahaja dan setiap subjek telah dilayan samarata¹⁰.

¹⁰ Minium, W. E. dan Clarke, R. B. (1982), *Element of Statistical Reasoning*, John Wiley & Sons, New York, Hal. 381.

1.7.2 Temuduga

Data-data juga telah dikutip dengan menanyakan soalan kepada pegawai-pegawai yang berkaitan secara langsung dengan bahagian kaunter, terutama pegawai di Bahagian Latihan dan juga pegawai di Bahagian Perhubungan Awam, Jabatan Imigresen Malaysia.

1.7.3 Kajian Perpustakaan

Kebanyakan data sekunder didapati dengan merujuk buku-buku dan penyelidikan-penyelidikan lepas mengenai TQM dan perkhidmatan kaunter. Data-data juga telah didapati dari buku Rancangan-rancangan Malaysia dan terbitan kerajaan mengenai perkara yang sama. Untuk mendapatkan maklumat-maklumat yang penting terutamanya mengenai teori-teori dan konsep-konsep TQM, rujukan bahan dari penyelidikan-penyelidikan lepas, buku-buku, laporan akhbar dan eseи-eseи di dalam majalah-majalah telah dilakukan. Kajian ini juga banyak menggunakan data-data yang telah diperolehi dari internet.

1.8 Limitasi Penyelidikan

Penyelidikan ini hanya dibuat pada satu agensi kerajaan sahaja iaitu kakitangan kaunter yang bekerja di Jabatan Imigresen Malaysia, Pusat Bandar Damansara kerana faktor masa dan kewangan. Walaupun terdapat banyak isu yang boleh dikaji mengenai perkhidmatan kaunter yang berkualiti namun, penyelidikan menumpukan kepada prosedur kerja, latihan dan pembangunan dan persepsi kakitangan kaunter mengenai pelanggan.

Dalam usaha membuat penyelidikan sebegini rupa, banyak masalah dan cabaran yang terpaksa dilalui. Cabaran paling utama adalah untuk mendapatkan maklumat dari borang soalselidik. Borang soalselidik perlu dihantar dua kali, dan diubah dan dikurangkan banyak soalan di dalamnya untuk memastikan responden berminat untuk menjawab. Kakitangan di bahagian kaunter Jabatan Imigresen Malaysia kurang berminat untuk memberi kerjasama di dalam menjayakan penyelidikan ini. Selain itu

terdapat beberapa responden yang tidak mahu dan tidak tahu menjawab soalan-soalan terbuka yang dikemukakan.

1.9 Pembahagian Bab.

Kertas projek ini dibahagikan kepada lima bab utama. Bab kedua menerangkan konsep kualiti dan TQM. Bab ini juga akan membincangkan secara mendalam dan lebih jitu konsep ini terutama mengenai prinsip-prinsip TQM. Selain itu perbincangan mengenai ciri-ciri perkhidmatan juga dibuat dengan tumpuan utama mengenai perkhidmatan kaunter, selain dari membincangkan mengenai perbezaan pelanggan dalaman dan pelanggan luaran. Bab kedua juga akan menjurus dalam membincangkan kebaikan dan kelemahan menjalankan TQM.

Bab tiga akan mengkaji fasa dan cara perkhidmatan kaunter berasaskan TQM yang dijalankan di jabatan kerajaan. Selain itu, bab ini juga melihat kaedah-kaedah dan konsep-konsep pengurusan kaunter yang berkualiti di sektor awam. Bab ketiga juga akan menyentuh sedikit mengenai latarbelakang Jabatan Imigresen Malaysia.

Bab keempat pula akan membuat analisis terhadap borang soalselidik yang diedarkan kepada kakitangan-kakitangan kaunter di Jabatan Imigresen Malaysia. Seterusnya bab lima akan membuat rumusan dan dapatan dari keseluruhan penyelidikan di samping membuat cadangan yang berkaitan dengan penyelidikan.