



JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA  
NEGERI PERAK

# ANUGERAH KECEMERLANGAN DAN INOVASI

JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA  
TAHUN  
2021



ANUGERAH KECEMERLANGAN DAN INOVASI  
PENGURUSAN PELANGGAN  
JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA  
NEGERI PERAK  
TAHUN 2021



**ANUGERAH KECEMERLANGAN DAN INOVASI  
JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA TAHUN 2021**

**JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA NEGERI PERAK**





ANUGERAH KECEMERLANGAN DAN INOVASI  
JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA TAHUN 2021

JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA  
NEGERI PERAK

ANUGERAH  
KECEMERLANGAN DAN  
**INOVASI**  
JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA  
TAHUN **2021**

ANUGERAH KECEMERLANGAN DAN INOVASI  
PENGURUSAN PELANGGAN

JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA NEGERI PERAK



## PERUTUSAN PENGARAH KASTAM NEGERI PERAK

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh  
dan Salam Sejahtera.

Inovasi adalah kaedah mencari jalan untuk menghasilkan produk dan perkhidmatan yang lebih baik daripada yang sedia ada. Manakala kreativiti ditakrifkan sebagai proses pemikiran yang boleh mendorong dalam menghasilkan idea dan penemuan baru.



Pada hari ini, seiring dengan perkembangan teknologi pelbagai inovasi baru yang telah dicipta bagi memudahkan urusan manusia. Hari ini juga, kesemua sektor awam dan swasta telah berlumba-lumba untuk menghasilkan pelbagai jenis inovasi baharu bagi memudahkan urusan pentadbiran dan perkhidmatan mereka.

Selain itu, nama sesuatu jabatan itu juga akan menjadi sebutan sekiranya mereka berjaya menghasilkan pelbagai produk inovasi yang berkualiti tinggi dan boleh digunapakai oleh semua jabatan di Malaysia.

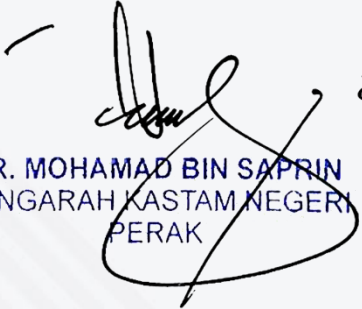
Budaya Inovasi ini telah diterapkan dalam jiwa warga Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak (JKDM Perak) untuk membolehkan mereka mencipta pelbagai jenis inovasi demi memantapkan mutu perkhidmatan jabatan selari dengan visi jabatan iaitu Kastam Peneraju Kemakmuran Negara

Anugerah Kecemerlangan & Inovasi JKDM yang dipertandingkan setiap tahun ini adalah medium terbaik kepada warga JKDM Perak untuk merealisasikan dan menghasilkan pelbagai inovasi yang boleh digunakan oleh jabatan.



Sebagai Pengarah Kastam Negeri Perak, saya sentiasa menyokong dan memberi ruang kepada pegawai-pegawai JKDM Perak untuk menyertai Anugerah Kecemerlangan Inovasi ini bagi membolehkan mereka mencetuskan idea-idea inovatif dan kreatif yang boleh menjana pulangan tinggi terhadap *core business* jabatan dan boleh digunapakai secara menyeluruh di dalam jabatan.

Dikesempatan ini saya ingin mengucapkan tahniah kepada warga JKDM Perak yang telah bertungkus lumus dalam menyediakan laporan Anugerah Kecemerlangan Inovasi JKDM 2021.

  
24/8/2021  
DR. MOHAMAD BIN SAPPIN  
PENGARAH KASTAM NEGERI  
PERAK



## ISI KANDUNGAN

| BIL      | PERKARA                                                                                  | MUKA SURAT |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| i        | Perutusan Pengarah Kastam Negeri Perak                                                   | iv - v     |
| ii       | Ringkasan Eksekutif                                                                      | 28-29      |
| iii      | Visi, Misi, Slogan, Etika Perkhidmatan JKDM dan Nilai Bersama JKDM                       | 30         |
| iv       | Latar Belakang Organisasi                                                                | 31-32      |
| v        | Pendahuluan                                                                              | 33         |
| vi       | Carta Organisasi Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak                             | 34         |
| vii      | Carta Organisasi Jawatankuasa Anugerah Pengurusan Pelanggan JKDM Negeri Perak tahun 2021 | 35         |
| viii     | Pelan Tindakan Anugerah Kecemerlangan Pengurusan Pelanggan 2020                          | 36-37      |
| <b>1</b> | <b>KRITERIA 1<br/>TERAS PENGURUSAN PELANGGAN JKDM</b>                                    | <b>38</b>  |
| <b>2</b> | <b>Profil Perkhidmatan.</b>                                                              | <b>39</b>  |
| 2.1      | Bahagian Penguatkuasaan                                                                  | 40         |
| 2.2      | Bahagian Cukai Dalam Negeri                                                              | 41         |
| 2.3      | Bahagian Pematuhan                                                                       | 42         |
| 2.4      | Bahagian Perkastaman                                                                     | 43         |
| 2.5      | Bahagian Perkhidmatan Teknik                                                             | 44         |
| 2.6      | Bahagian Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia                                           | 45-46      |



| BIL      | PERKARA                                                                                                                                                        | MUKA SURAT |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>3</b> | <b>Profil Pelanggan</b>                                                                                                                                        | <b>47</b>  |
| 3.1      | Bahagian Penguatkuasaan                                                                                                                                        | 48         |
| 3.2      | Bahagian Cukai Dalam Negeri                                                                                                                                    | 49         |
| 3.3      | Bahagian Pematuhan                                                                                                                                             | 50         |
| 3.4      | Bahagian Perkastaman                                                                                                                                           | 51         |
| 3.5      | Bahagian Perkhidmatan Teknik                                                                                                                                   | 52         |
| 3.6      | Bahagian Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia                                                                                                                 | 53         |
| <b>4</b> | <b>Penyataan Misi Perkhidmatan Pelanggan (Selaras dengan PKPA Bil1/2008 Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan - Teras Pengurusan Perhubungan Pelanggan)</b> | <b>54</b>  |
| 4.1      | Lokasi Hebahan Misi Perkhidmatan Pelanggan                                                                                                                     | 55         |
| <b>5</b> | <b>Penyataan Piagam Pelanggan</b>                                                                                                                              | <b>56</b>  |
| 5.1      | Lokasi Hebahan Piagam Pelanggan                                                                                                                                | 57         |
| <b>6</b> | <b>Tindakan Hebahan Perkhidmatan &amp; Piagam Pelanggan</b>                                                                                                    | <b>58</b>  |
| 6.1      | Hebahan Secara Media Sosial (Facebook)                                                                                                                         | 59-65      |
| 6.2      | Hebahan Secara Media Sosial (Instagram)                                                                                                                        | 66-71      |
| 6.3      | Hebahan Secara Media Sosial (Whatapps)                                                                                                                         | 72-77      |
| 6.4      | Sidang Media JKDM Perak Tahun 2021                                                                                                                             | 78-81      |
| 6.5      | Kunjung Hormat JKDM Perak                                                                                                                                      | 82-84      |





| BIL        | PERKARA                                                                                                                                          | MUKA SURAT     |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 6.6        | Liputan CPA                                                                                                                                      | 86-88          |
| 6.7        | Liputan InfoCus JKDM Perak                                                                                                                       | 89-93          |
| <b>2</b>   | <b>KRITERIA 2<br/>PENGUKUHAN PERKHIDMATAN</b>                                                                                                    | <b>94</b>      |
| <b>1</b>   | <b>Langkah Pemantauan &amp; Kaedah Pemulihan Yang Dilaksana<br/>Bagi Mengenalpasti Ketidakpatuhan Terhadap Standard<br/>Kualiti Perkhidmatan</b> | <b>95</b>      |
| 1.1        | Pengurusan Aduan Awam                                                                                                                            | 95-99          |
| <b>1.2</b> | <b>Pelaksanaan Pemantauan Secara Menyamar (Mystery<br/>Shopping)</b>                                                                             | <b>100-107</b> |
| 1.3        | Panggilan Telefon Secara Rawak                                                                                                                   | 108-111        |
| 1.4        | Pemantauan Pengurusan Tertinggi JKDM Perak                                                                                                       | 112            |



| BIL      | PERKARA                                                                          | MUKA SURAT |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>3</b> | <b>KRITERIA 3<br/>USAHA-USAHA DELIGHTING THE CUSTOMER</b>                        | <b>113</b> |
| <b>1</b> | <b>Pelaksanaan Perintah Am Jabatan Bil.112 : Standard Perilaku Pegawai (SPP)</b> | <b>114</b> |
| 1.1      | Pematuhan Terhadap Mekanisma Pelaksanaan, Tugas dan Tanggungjawab                | 114        |
| 1.1.1    | Struktur Pasukan Pelaksana Negeri                                                | 114        |
| 1.1.2    | Surat Lantikan Sebagai Ahli Jawatankuasa SPP JKDM Perak                          | 115        |
| 1.1.3    | Senarai Pasukan Pelaksana SPP JKDM Perak                                         | 116        |
| 1.1.4    | Mesyuarat Pasukan Pelaksana SPP JKDM Perak                                       | 117-121    |
| 1.2      | Pelaksanaan Aktiviti SPP JKDM                                                    | 122        |
| 1.3      | Pelaksanaan Aktiviti SPP Operasi                                                 | 123        |
| 1.4      | Surat Jemputan Latihan SPP Kepada Penceramah                                     | 123        |
| 1.5      | Gambar Program Latihan SPP JKDM dan SPP Operasi                                  | 124-125    |
| 1.4      | Promosi SPP JKDM dan Operasi di JKDM Perak                                       | 126        |
| 1.4.1    | Promosi SPP JKDM                                                                 | 126-127    |
| 1.4.2    | Promosi SPP Operasi                                                              | 128        |
| 1.5      | Rokal Bahagian dan Stesen                                                        | 129-131    |
| 1.6      | Pemantauan dan Penilaian                                                         | 132        |
| 1.6.1    | Kajian Kepuasan Pelanggan JKDM Perak Tahun 2021                                  | 132-135    |
| 1.6.2    | Mystery Shopping                                                                 | 136-137    |
| 1.6.3    | Panggilan Telefon Secara Rawak (Call Tree)                                       | 138-139    |
| 1.6.4    | Laporan Jawatankuasa Audit                                                       | 140-143    |
| 1.6.5    | QR Code Maklum Balas Perkhidmatan & Layanan Pegawai JKDM Perak                   | 144        |



| BIL   | PERKARA                                                     | MUKA SURAT |
|-------|-------------------------------------------------------------|------------|
| 2     | <b>Kemudahan-Kemudahan Yang Disediakan Kepada Pelanggan</b> | <b>145</b> |
| 2.1   | Tempat Letak Kereta Pelanggan ( <i>Golden Parking</i> )     | 145-147    |
|       | Tempat Letak Kereta Pelanggan (OKU)                         | 148-149    |
| 2.2   | Kaunter Utama Pelawat (Lokasi Mengambil Pas)Pelawat)        | 150        |
| 2.3   | Kaunter Urusan (Lokasi Perkhidmatan)                        | 151-154    |
| 2.4   | Lokasi Kemudahan Lain                                       | 155        |
| 2.4.1 | Televisyen                                                  | 155        |
| 2.4.2 | Petunjuk Aras                                               | 156        |
| 2.4.3 | Petunjuk Arah                                               | 157        |
| 2.4.4 | Surau                                                       | 158        |
| 2.4.5 | Bilik Menunggu                                              | 159        |
| 2.4.6 | Bilik Seminar dan Taklimat                                  | 160        |
| 2.4.7 | Anjung Selera Dato' Nasir                                   | 161        |
| 2.4.8 | <i>Hand Sanithizer</i>                                      | 162        |



| BIL | PERKARA                                                                                                                                                                                           | MUKA SURAT |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4   | <b>KRITERIA 4:<br/>PELAKSANAAN IDEA KREATIF DAN INOVATIF</b>                                                                                                                                      | <b>163</b> |
| 1   | <b>Kemudahan dan Perkhidmatan Baharu (Tahun Semasa)<br/>Yang Telah Melangkaui Jangkaan Pelanggan Dalaman<br/>dan Telah Disampaikan Tanpa Membabitkan Sebarang<br/>Pertambahan Kos dan Pegawai</b> | <b>164</b> |
| 1.1 | <i>Customs Integrated Pop-Up Files System e-CIPS</i>                                                                                                                                              | 164        |
| 1.2 | Latar Belakang Projek e-CIPS                                                                                                                                                                      | 164-168    |
| 1.3 | Analisis Projek e-CIPS                                                                                                                                                                            | 169-173    |
| 1.4 | Cadangan Penyelesaian                                                                                                                                                                             | 174-177    |
| 1.5 | Outcome & Impak Projek e-CIPS                                                                                                                                                                     | 178-182    |
| 1.6 | Nilai Tambah Projek e-CIPS                                                                                                                                                                        | 183        |
| 1.7 | Impak Projek e-CIPS                                                                                                                                                                               | 154        |
| 1.8 | Potensi Pengembangan                                                                                                                                                                              | 185        |



| BIL | PERKARA                                                                                                                                                                       | MUKA SURAT |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2   | Kemudahan dan Perkhidmatan Baharu (Tahun Semasa) Yang Telah Melangkaui Jangkaan Pelanggan Luaran dan Telah Disampaikan Tanpa Membabitkan Sebarang Pertambahan Kos dan Pegawai | 186        |
| 2.1 | <i>Customs Integrated System Apps (CISA)</i>                                                                                                                                  | 186        |
| 2.2 | Keterangan Projek                                                                                                                                                             | 186        |
| 2.3 | Signifikan Projek dan Pembuktian                                                                                                                                              | 187-190    |
| 2.4 | Kaedah Pemilihan Projek dan Analisis Penyelesaian                                                                                                                             | 191        |
| 2.5 | Tindakan Penyelesaian                                                                                                                                                         | 192-197    |
| 2.6 | Keberhasilan Projek                                                                                                                                                           | 198-209    |
| 2.7 | Potensi Pengembangan Inovasi                                                                                                                                                  | 210-213    |





| <b>5</b> | <b>KRITERIA 5 :<br/>PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN</b>                                                                                  | <b>214</b> |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>1</b> | <b>Nyatakan Kajian Kepuasan Pengurusan Pelanggan</b>                                                                                  | <b>215</b> |
| 1.1      | Pendahuluan                                                                                                                           | 215-218    |
| 1.2      | Sorotan Literatur                                                                                                                     | 219-224    |
| 1.3      | Metodologi Kajian                                                                                                                     | 225-227    |
| 1.4      | Dapatan Kajian                                                                                                                        | 228-234    |
| 1.5      | Analisa Kajian                                                                                                                        | 235-246    |
| 1.6      | Impplikasi Praktikal dan Cadangan                                                                                                     | 247-248    |
| 1.7      | Penutup                                                                                                                               | 248        |
| <b>2</b> | <b>Tindakan Susulan Yang Telah &amp; Akan Diambi Bagi<br/>Tujuan Pemulihan &amp; Penambahbaikan Hasil Daripada<br/>Dapatan Kajian</b> | <b>249</b> |
| 2.1      | Memo Jemputan Ke Mesyuarat Kajian Kepuasan Warga &<br>Pelanggan JKDM Perak Tahun 2021 Secara Maya                                     | 250        |
| 2.2      | Langkah-Langkah Penyelesaian Yang Diambil                                                                                             | 252-255    |



|            |                                                                                                      |            |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>6</b>   | <b>KRITERIA 6 :<br/>INISIATIF PROAKTIF YANG DIAMBIL SELAIN<br/>DARIPADA TINDAKAN PADA KRITERIA 4</b> | <b>256</b> |
| <b>1.1</b> | <b>Pelaksanaan QR Code Maklum Balas Perkhidmatan &amp;<br/>Layanan Pegawai</b>                       | <b>257</b> |
| 1.1.1      | Maklum Balas Perkhidmatan & Layanan Pegawai JKDM<br>Perak Yang Diterima Pada Tahun 2021              | 258-261    |
| 1.2        | Sistem Aplikasi Kursus JKDM Perak                                                                    | 262-266    |
|            | <b>PENUTUP</b>                                                                                       | <b>267</b> |



## ISI KANDUNGAN INFOGRAFIK

| BIL | PERKARA                                                                               | MUKA SURAT |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | Infografik 1 : Profil Perkhidmatan Bahagian Penguatkuasaan                            | 40         |
| 2   | Infografik 2 : Profil Perkhidmatan Bahagian Cukai Dalam Negeri                        | 41         |
| 3   | Infografik 3 : Profil Perkhidmatan Bahagian Pematuhan                                 | 42         |
| 4   | Infografik 4 : Profil Perkhidmatan Bahagian Perkastaman                               | 43         |
| 5   | Infografik 5 : Profil Perkhidmatan Bahagian Perkhidmatan Teknik                       | 44         |
| 6   | Infografik 6 & 7 : Profil Perkhidmatan Bahagian Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia | 45-46      |
| 7   | Infografik 8 : Profil Pelanggan Bahagian Penguatkuasaan                               | 48         |
| 8   | Infografik 9 : Profil Pelanggan Bahagian Cukai Dalam Negeri                           | 49         |
| 9   | Infografik 10 : Profil Pelanggan Bahagian Pematuhan                                   | 50         |
| 10  | Infografik 11 : Profil Pelanggan Bahagian Perkastaman                                 | 51         |
| 11  | Infografik 12 : Profil Pelanggan Bahagian Perkhidmatan Teknik                         | 52         |
| 12  | Infografik 13 : Profil Pelanggan Bahagian Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia       | 53         |
| 13  | Infografik 14 : Tindakan Hebahan Perkhidmatan & Piagam Pelanggan                      | 58         |
| 14  | Infografik 15 : Fokus Hebahan Melalui Facebook                                        | 60         |
| 15  | Infografik 16 : Antara Hebahan di Facebook JKDM Perak                                 | 61         |



| BIL | PERKARA                                                     | MUKA SURAT |
|-----|-------------------------------------------------------------|------------|
| 16  | Infografik 17 : Fokus Hebahan di Instagram JKDM Perak       | 67         |
| 17  | Infografik 18 : Antara Hebahan di Instagram JKDM Perak      | 68         |
| 18  | Infografik 19 : Fokus Hebahan di Whatapps Group JKDM Perak  | 69         |
| 19  | Infografik 20 : Antara Hebahan di Whatapps Group JKDM Perak | 74-75      |
| 20  | Infografik 21 : Impak Projek CISA                           | 209        |



## ISI KANDUNGAN GAMBAR

| BIL | PERKARA                                                                                         | MUKA SURAT |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | Gambar 1 : Lokasi Pameran Misi Perkhidmatan Pelanggan                                           | 55         |
| 2   | Gambar 2 : Lokasi Pameran Piagam Pelanggan JKDM                                                 | 57         |
| 3   | Gambar 3 - 6 : Antara Posting di FB JKDM Perak                                                  | 62-65      |
| 4   | Gambar 7 - 9 : Antara Posting di Instagram JKDM Perak                                           | 69-71      |
| 5   | Gambar 10 - 13 : Antara Hebahan di Whatapps Group JKDM Perak                                    | 76-77      |
| 6   | Gambar 14 : Liputan Kes di Mahkamah                                                             | 79         |
| 7   | Gambar 15 : Siaran Media                                                                        | 80         |
| 8   | Gambar 16 : Wawancara Khas RTM Bersama PKN                                                      | 81         |
| 9   | Gambar 17 - 20 : Antara Kunjung Hormat JKDM Perak                                               | 83-84      |
| 10  | Gambar 21 : Gambar Mesyuarat SPP JKDM Perak Bil.1/2021                                          | 121        |
| 11  | Gambar 22 : Sesi Taklimat dan Latihan SPP JKDM & Operasi Kepada Warga JKDM Lumut                | 124        |
| 12  | Gambar 23 : Sesi Taklimat dan Latihan SPP JKDM & Operasi Kepada Pengurusan Tertinggi JKDM Perak | 125        |
| 13  | Gambar 24 - 25 : Pameran Poster SPP S.A.P.A                                                     | 126-127    |
| 14  | Gambar 26 : Poster SPP Operasi di Kaunter Perkhidmatan                                          | 128        |
| 15  | Gambar 27 : QR Code Maklum Balas Perkhidmatan & Layanan Pegawai JKDM Perak                      | 144        |



| BIL | PERKARA                                                | MUKA SURAT |
|-----|--------------------------------------------------------|------------|
| 16  | Gambar 28 - 32 : Tempat Letak Kenderaan Pelanggan      | 145-147    |
| 17  | Gambar 33 - 36 : Tempat Letak Kenderaan OKU            | 148-149    |
| 18  | Gambar 37 : Kaunter Utama Pelawat di Wisma Kastam Ipoh | 150        |
| 19  | Gambar 38 - 41 : Kaunter Urusan (Lokasi Perkhidmatan)  | 151-154    |
| 20  | Gambar 42 : Televisyen                                 | 155        |
| 21  | Gambar 43 : Petunjuk Aras                              | 156        |
| 22  | Gambar 44 : Petunjuk Arah                              | 157        |
| 23  | Gambar 45 : Surau Raudhatul Hidayah                    | 158        |
| 24  | Gambar 46 : Surau Diri Jumaat di Kompleks Kastam Lumut | 158        |





| BIL | PERKARA                                                                                     | MUKA SURAT |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 25  | Gambar 47 : Bilik Menunggu                                                                  | 159        |
| 26  | Gambar 48 : Bilik Seminar / Taklimat                                                        | 160        |
| 27  | Gambar 49 : Anjung Selera Dato' Nasir                                                       | 161        |
| 28  | Gambar 50 : <i>Hand Sanithizer</i>                                                          | 162        |
| 29  | Gambar 51 : Buku Pelan Tindakan Strategik JKDM 2020 - 2024                                  | 165        |
| 30  | Gambar 52 : Buku Pelan Tindakan Strategik JKDM 2020 - 2024                                  | 187        |
| 31  | Gambar 53 : Kaedah SCAMPER                                                                  | 192        |
| 32  | Gambar 54 : Pelan Tindakan Penyelesaian                                                     | 196        |
| 33  | Gambar 55 : Perbandingan Kepuasan Pelanggan Berkaitan Sistem CISA                           | 198        |
| 34  | Gambar 56 : Perbandingan Penjimatan Masa Bagi Projek CISA                                   | 200        |
| 35  | Gambar 57 : Perubahan Kaedah Rujukan Manual Kepada Sistem CISA                              | 203        |
| 36  | Gambar 58 : Medium Penggunaan CISA                                                          | 204        |
| 37  | Gambar 59 : Manual Pengguna CISA                                                            | 206        |
| 38  | Gambar 60 : Penyeragaman CISA di KBC                                                        | 211        |
| 39  | Gambar 61 : Pengkomersialan CISA di IPTA                                                    | 212        |
| 40  | Gambar 62 : Mesyuarat Kajian Kepuasan Warga dan Pelanggan JKDM Perak Tahun 2021 Secara Maya | 251        |
| 41  | Gambar 63 : QR Code Maklum Balas Perkhidmatan & Layanan Pegawai JKDM Perak                  | 258        |



| BIL | PERKARA                                                                                     | MUKA SURAT |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 41  | Gambar 64 : Paparan Muka Depan Sistem Aplikasi Kursus JKDM Perak (Luaran)                   | 263        |
| 42  | Gambar 65 : Paparan Muka Depan Sistem Aplikasi Kursus JKDM Perak (In-House)                 | 264        |
| 43  | Gambar 66 : Antara laporan kursus (luaran) yang ditarik daripada sistem                     | 264        |
| 44  | Gambar 67 : Antara laporan kursus (in-house) yang ditarik daripada sistem                   | 265        |
| 45  | Gambar 68 : Data laporan kursus (luaran) & (in-house) yang dimuatnaik ke dalam google drive | 265        |
| 46  | Gambar 69 : QR Code maklumat program, kursus & seminar pegawai JKDM Perak                   | 266        |



## ISI KANDUNGAN JADUAL

| BIL | PERKARA                                                                                      | MUKA SURAT |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | Jadual 1 : Pelan Tindakan Anugerah Kecemerlangan dan Inovasi Pengurusan Pelanggan Tahun 2021 | 37         |
| 2   | Jadual 2 : Skema Pemerkahan Bagi Kriteria Sikap dan Individu                                 | 100        |
| 3   | Jadual 3 : Skema Pemarkahan Bagi Kriteria Pemakaian dan Tatacara                             | 101        |
| 4   | Jadual 4 : Skema Pemarkahan Bagi Kriteria Ruang                                              | 101        |
| 5   | Jadual 5 : Pemarkahan Mystery Shopping di Bahagian Cukai Dalam Negeri                        | 103        |
| 6   | Jadual 6 : Pemarkahan Mystery Shopping di Stesen Teluk Intan                                 | 105        |
| 7   | Jadual 7 : Skema Pemarkahan Bagi Kriteria Panggilan Telefon                                  | 108        |
| 8   | Jadual 8 : Pemarkahan Naziran Panggilan Telefin di Bahagian Perkastaman                      | 109        |
| 9   | Jadual 9 : Pemarkahan Naziran Panggilan Telefin di Stesen Lumut, Perak                       | 110        |
| 10  | Jadual 10 : Pemarkahan Mystery Shopping di Bahagian Pematuhan                                | 136        |
| 11  | Jadual 11 : Pemarkahan Mystery Shopping di Stesen Lumut                                      | 137        |
| 12  | Jadual 12 : Pemarkahan Call Tree di Bahagian Penguatkuasaan                                  | 138        |
| 13  | Jadual 13 : Pemarkahan Call Tree di Stesen Teluk Intan                                       | 139        |
| 14  | Jadual 14 : Pelan Tindakan Penyelesaian                                                      | 175        |
| 15  | Jadual 15 : Strategi Pelaksanaan Projek                                                      | 177        |
| 16  | Jadual 16 : Strategi Pelaksanaan                                                             | 197        |



| BIL | PERKARA                                                           | MUKA SURAT |
|-----|-------------------------------------------------------------------|------------|
| 17  | Jadual 17 : Peratus Kepuasan Pelanggan                            | 242        |
| 18  | Jadual 18 : Cadangan Penambahbaikkan Dimensi Prasarana            | 243        |
| 19  | Jadual 19 : Cadangan Penambahbaikkan Dimensi Kecekapan Pegawai    | 244        |
| 20  | Jadual 20 : Cadangan Penambahbaikkan Dimensi Kemudahan Komunikasi | 244        |
| 21  | Jadual 21 : Tindakan Penyelesaian Dimensi Kecekapan Pegawai       | 253        |
| 22  | Jadual 22 : Tindakan Penyelesaian Dimensi Prasarana               | 254        |
| 23  | Jadual 23 : Tindakan Penyelesaian Dimensi Kemudahan Komunikasi    | 255        |



## ISI KANDUNGAN LAMPIRAN

| BIL | PERKARA                                                                                                | MUKA SURAT |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | Lampiran 1 - 3 : Liputan CPA JKDM Perak                                                                | 86-88      |
| 2   | Lampiran 4 – 7 : Liputan InfoCus JKDM Perak                                                            | 90-93      |
| 3   | Lampiran 8 : Keratan Teks Ucapan PKN Semasa Ucapan Amanat Dalam Perhimpunan Setia Mesra Jan – Mei 2021 | 107        |
| 4   | Lampiran 9 : Keratan Teks Ucapan PKN Semasa Ucapan Amanat Dalam Perhimpunan Setia Mesra Jan – Mei 2021 | 112        |
| 5   | Lampiran 10 : Surat Perlantikan AJK SPP JKDM Perak                                                     | 115        |
| 6   | Lampiran 11 : Pasukan Pelaksana SPP JKDM Perak                                                         | 116        |
| 7   | Lampiran 12 – 13: Memo Jemputan Ke Mesyuarat SPP JKDM Perak Bil.1/2021                                 | 117-118    |
| 8   | Lampiran 14 : Minit Mesyuarat SPP JKDM Perak Bil.1/2021                                                | 119-120    |
| 9   | Lampiran 15 : Surat Jemputan Latihan SPP Kepada Penceramah                                             | 123        |
| 10  | Lampiran 16 : Laporan Rokal Bahagian Perkastaman                                                       | 130        |
| 11  | Lampiran 17 : Laporan Rokal JKDM Stesen Pengkalan Hulu                                                 | 131        |
| 12  | Lampiran 18 : Laporan Penilaian Pelaksanaan SPP Asas JKDM                                              | 140-141    |
| 13  | Lampiran 19 : Laporan Penilaian Pelaksanaan SPP Operasi No.3                                           | 142        |



| BIL | PERKARA                                                                                                          | MUKA SURAT |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 14  | Lampiran 20 : Laporan Penilaian Pelaksanaan SPP Operasi No.3, Situasi 6.                                         | 143        |
| 15  | Lampiran 21 : Surat dari bahagian Teknologi Maklumat dan Pengurusan Tertinggi Serta Sijil Lets Encrypt Authority | 197        |
| 16  | Lampiran 22 : Pendaftaran MyIPO                                                                                  | 213        |
| 17  | Lampiran 23 : Memo Jemputan Ke Mesyuarat Kajian Kepuasan Warga & Pelanggan                                       | 250        |





## ISI KANDUNGAN CARTA

| BIL | PERKARA                                                                                                    | MUKA SURAT |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1   | Carta 1 : Carta Organisasi JKDM Perak                                                                      | 34         |
| 2   | Carta 2 : Carta Organisasi Jawatankuasa Anugerah Kecemerlangan dan Inovasi Pengurusan Pelanggan Tahun 2020 | 35         |
| 3   | Carta 3 : Markah Kajian Kriteria Pegawai JKDM Mesra Pelanggan                                              | 133        |
| 4   | Carta 4 : Markah Kajian Kriteria Pegawai JKDM Melayan Pelanggan Secara Samarata                            | 134        |
| 5   | Carta 5 : Markah Kajian Bagi Kriteria JKDM Mudah Dihubungi Melalui Telefon                                 | 135        |
| 6   | Carta 6 : Carta Perbatuan Pelaksanaan Projek CISA                                                          | 195        |
| 7   | Carta 7 : Aduan Pelanggan Yang Diterima Oleh Cawangan Perkastaman Pengkalan Hulu, Perak                    | 201        |
| 8   | Carta 8 : Perbandingan Tahap Pemahaman Pelanggan Sebelum & Selepas CISA                                    | 202        |
| 9   | Carta 9 : Pecahan Responden Mengikut Bahagian                                                              | 226        |
| 10  | Carta 10 : Pecahan Responden Mengikut Jantina                                                              | 228        |
| 11  | Carta 11 : Pecahan Responden Mengikut Umur                                                                 | 229        |
| 12  | Carta 12 : Pecahan Responden Mengikut Tahap Pendidikan                                                     | 230        |
| 13  | Carta 13 : Pecahan Responden Mengikut Kategori Urusan Perkhidmatan                                         | 231        |
| 14  | Carta 14 : Pecahan Responden Mengikut Lokasi Berurusan Dengan JKDM                                         | 232        |



| BIL | PERKARA                                                            | MUKA SURAT |
|-----|--------------------------------------------------------------------|------------|
| 15  | Carta 15 : Pecahan Responden Mengikut Kaedah Berurusan Dengan JKDM | 233        |
| 16  | Carta 16 : Markah Yang Diterima Bagi Dimensi Prasarana             | 236        |
| 17  | Carta 17 : Markah Yang Diterima Bagi Dimensi Kecekapan Pegawai     | 238        |
| 18  | Carta 18 : Markah Yang Diterima Bagi Dimensi Kemudahan Komunikasi  | 240        |
| 19  | Carta 19 : Pecahan Maklum Balas Mengikut Bahagian & Stesen         | 259        |
| 20  | Carta 20 : Pecahan Maklum Balas Mengikut Bahagian                  | 260        |



**ANUGERAH KECEMERLANGAN DAN INOVASI  
JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA TAHUN 2021**

**JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA NEGERI PERAK**



## RINGKASAN EKSEKUTIF

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

Pengurusan Pelanggan yang cekap dan berkesan akan memastikan penyampaian perkhidmatan yang responsif dan mesra pelanggan dapat diberikan kepada pelanggan jabatan yang berurusan dengan Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak.

Standard perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan seboleh-bolehnya hendaklah tinggi nilainya sehingga melebihi ekspektasi pelanggan sejajar dengan pendekatan *delighting the customer*.

Menerusi Anugerah Kecemerlangan dan Inovasi Pengurusan Pelanggan ini, JKDM Perak akan terus menerus memastikan bahawa segala perkhidmatan dan keperluan yang harus diberikan kepada pelanggan dapat diberikan, disampaikan dan disediakan dengan baik dan selesa.

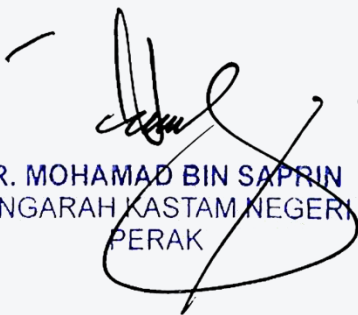
Kriteria-kriteria dalam anugerah ini juga memerlukan kita untuk menyediakan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan luaran dan dalaman jabatan. Perkhidmatan berkualiti, cekap dan mesra ini bukan sahaja terdiri daripada layanan pegawai kepada pelanggan, namun ianya juga meliputi fasiliti dan prasarana kemudahan yang disediakan kepada pelanggan jabatan.

Diharapkan agar dengan Anugerah Kecemerlangan dan Inovasi Pengurusan Pelanggan ini, JKDM Perak dapat memberikan kualiti perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan jabatan.



Saya juga mengharapkan agar Anugerah Kecemerlangan dan Inovasi Pengurusan Pelanggan JKDM Perak ini akan mendapat tempat dihati panel penilai dan mendapat kejayaan yang cemerlang.

Sekian, terima kasih.

 24/8/2021  
DR. MOHAMAD BIN SAPRIN  
PENGARAH KASTAM NEGERI  
PERAK



**VISI, MISI DAN SLOGAN  
JABATAN KASTAM DIRAJA  
MALAYSIA**

**ETIKA PERKHIDMATAN  
JABATAN KASTAM DIRAJA  
MALAYSIA**



**NILAI BERSAMA  
JABATAN KASTAM DIRAJA  
MALAYSIA**





## LATAR BELAKANG ORGANISASI

Organisasi Kastam tertubuh secara menyeluruh sebagai Jabatan Persekutuan apabila semua Negeri-Negeri Bersekutu, Negeri-Negeri Tidak Bersekutu dan Negeri-Negeri Selat bergabung menjadi Persekutuan Tanah Melayu pada tahun 1948.

Sejarah percukaian tanahair ini bagaimanapun telah bermula lama sebelum itu. Kedua Gagasan Malaysia menjadi kenyataan menjadikan Jabatan Kastam Diraja meluas meliputi Sabah dan Sarawak serta dianugerahkan status "Diraja" pada 29.10.1963.

Sebuah bangunan konkrit dua tingkat telah didirikan pada tahun 1977 bersebelahan Gudang Kastam yang sedia ada di mana ditempatkan semua kakitangan termasuk Bahagian Cukai Dalaman, Pentadbiran Am dan Kewangan.

Apabila Terminal Kargo Ipoh, (I.C.T.) di Jalan St. John ditubuhkan, kakitangan bahagian Cukai Dalaman serta Bahagian Pentadbiran Am dan Kewangan telah berpindah ke pejabat baru di bangunan Wisma Maju UMNO, Jalan Sultan Idris Shah.



Kakitangan-kakitangan ketika itu mula berpindah dalam bulan Disember 1988, tetapi hanya tinggal di Wisma Maju UMNO sehingga Februari 1990 dimana mereka berpindah pula ke Bangunan Seri Kinta di Jalan Sultan Idris Shah. Dalam tahun 1992, jabatan telah membeli dan memiliki sebidang tanah seluas 2.2.ekar yang mengandungi dua lot berasingan.

Terdapat lima bangunan yang telah tersedia iaitu sebuah bilik pameran Zaman Motor, sebuah 'workshop Motor' EON, sebuah 'workshop B-Trak Sdn. Bhd', sebuah 'workshop Wira Motor' dan sebuah pejabat Borneo Company. Empat dari Bangunan ini telah dibaikpulih untuk menjadikannya sebuah Kompleks.

Pejabat Kastam Ipoh yang mula diduduki oleh kakitangan Kastam Ipoh pada 30.6.1994. Pada Julai 2001, Wisma Kastam Ipoh, Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak telah berpindah ke Wisma Kastam yang baru siap dibina pada Mei 2001 dimana ia telah dirasmikan Oleh DYMM Paduka Seri Sultan Perak pada 11 Jun 2002. Selain Wisma Kastam Ipoh, terdapat juga stesen lain dibuka iaitu Taiping, Lumut, Teluk Intan dan Pengkalan Hulu bagi mempermudah urusan.

Pada tahun 2021 ini juga, satu lagi bangunan baru di JKDM Perak telah siap dibina dan sudah boleh diduduki. Bangunan baru ini diberi nama Kompleks Penguatkuasaan dan Pematuhan Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak yang menempatkan Bahagian Penguatkuasaan dan Pematuhan JKDM Perak.

Kompleks Kompleks Penguatkuasaan dan Pematuhan Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak dibina di Meru Ipoh Perak dan telah siap sepenuhnya pada tahun 2021 dan diserahkan kepada JKDM Perak pada 20 Mei 2021 yang lalu

## PENDAHULUAN

Pandemik Covid-19 dan pembudayaan “Norma Baharu” pada hari ini banyak mengubah lanskap perkhidmatan sesuatu jabatan. Perkhidmatan yang perlu diberikan pada hari ini perlulah menepati konsep norma baharu dengan menghadkan penjumpaan secara fizikal dan mengoptimumkan perkhidmatan secara atas talian.

Ini merupakan satu cabaran yang perlu diambil oleh Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak dalam memastikan kualiti perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan jabatan tidak terhenti.

Sebagai salah satu Essential Services, JKDM Perak perlu mencari jalan penyelesaian dan melaksanakan perubahan & mengoptimumkan sumber yang ada bagi memastikan kualiti perkhidmatan ini tidak terjejas.

Pendekatan perkhidmatan secara atas talian merupakan medium terbaik yang perlu dilakukan dalam penyampaian perkhidmatan. Kita sedia maklum akan kesukaran perkhidmatan secara atas talian ini.

Namun, ianya bukan suatu alasan untuk kita terus berusaha demi memastikan kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh JKDM Perak pada hari ini memenuhi kehendak pelanggan dan sekaligus memuaskan hati pelanggan.

Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak sentiasa memandang berat perihal pengurusan pelanggan ini. Selari dengan Visi, Misi dan Slogan jabatan yang menekankan konsep kemakmuran negara, pentingnya prinsip “Pengurusan Pelanggan” yang cemerlang dan berkesan bagi menjayakan segala perancangan jabatan berlandaskan Visi, Misi dan Slogan jabatan.





```

graph TD
    A[PENGARAH KASTAM  
NEGERI  
JUSA C] --> B1[TIMBALAN  
PENGARAH KASTAM  
(CDN/SST)  
WK 54(1)]
    A --> B2[TIMBALAN  
PENGARAH KASTAM  
(PERKASTAMAN)  
WK 54(1)]
    A --> B3[TIMBALAN  
PENGARAH KASTAM  
(PEMATUHAN)  
WK 54(1)]
    A --> B4[TIMBALAN  
PENGARAH KASTAM  
(PENGUATKUASAAN)  
WK 54(1)]
    A --> B5[PKPK I (PERTEK)  
WK 52 (1)]
    A --> B6[PKPK I  
(PENGURUSAN  
SUMBER DAN  
MANUSIA)  
WK 52 (1)]
    A --> B7[KETUA KASTAM  
DAERAH  
TAIPING  
WK 52 (1)]
    A --> B8[KETUA KASTAM  
DAERAH TELUK  
INTAN  
WK 52 (1)]
    A --> B9[KETUA KASTAM  
DAERAH LUMUT  
WK 52 (1)]
    A --> B10[KETUA KASTAM  
DAERAH  
PENGKALAN  
HULU  
WK 48 (1)]

    B1 --> C1[PKPK I  
WK 52 (1)]
    B1 --> C2[PKPK I  
WK 52 (1)]
    B1 --> C3[PKPK II  
WK 48 (1)]
    B1 --> C4[PKPK II  
WK 48 (2)]
    B1 --> D1[PENGUATKUAS  
AAN  
PENDAFTARAN  
/ PENGURUSAN  
HASIL /  
KAWALAN  
KEMUDAHAN  
FASILITASI &  
KONSULTASI /  
PULANG BALIK /  
SERAHAN  
SEMULA &  
PERALIHAN]

    B2 --> C5[PKPK I  
WK 52 (1)]
    B2 --> C6[PKPK II  
WK 48 (1)]
    B2 --> C7[PKPK II  
WK 48 (1)]
    B2 --> D2[IMPORT  
EKSPORT /  
PEJABAT POS /  
LAPANGAN  
TERBANG /  
PERINDUSTRIAN  
/ ZON BEBAS  
KINTA / ZON  
BEBAS  
JELAPANG]

    B3 --> C8[PKPK I  
WK 52 (1)]
    B3 --> C9[PKPK II  
WK 48 (1)]
    B3 --> C10[PKPK II  
WK 48 (1)]
    B3 --> D3[AUDIT IMPORT  
DAN  
SST]

    B4 --> C11[PKPK I  
WK 52 (1)]
    B4 --> C12[PKPK II  
WK 48 (1)]
    B4 --> C13[PKPK II  
WK 48 (2)]
    B4 --> D4[SIASATAN FROD  
SST &  
PERDAGANGAN  
/ OPERASI  
PENGUATKUAS  
AAN ART /  
KHOMDAT  
SOKONGAN /  
RISIKAN /  
NARKOTIK /  
PENDAKWAHAN]

    B5 --> C14[PKPK II  
WK 48 (1)]
    B5 --> D5[KLASIFIKASI &  
PENILAIAN /  
PERAKAUNAN  
HASIL /  
VERIFIKASI,  
INITIATIF &  
PROFILING]

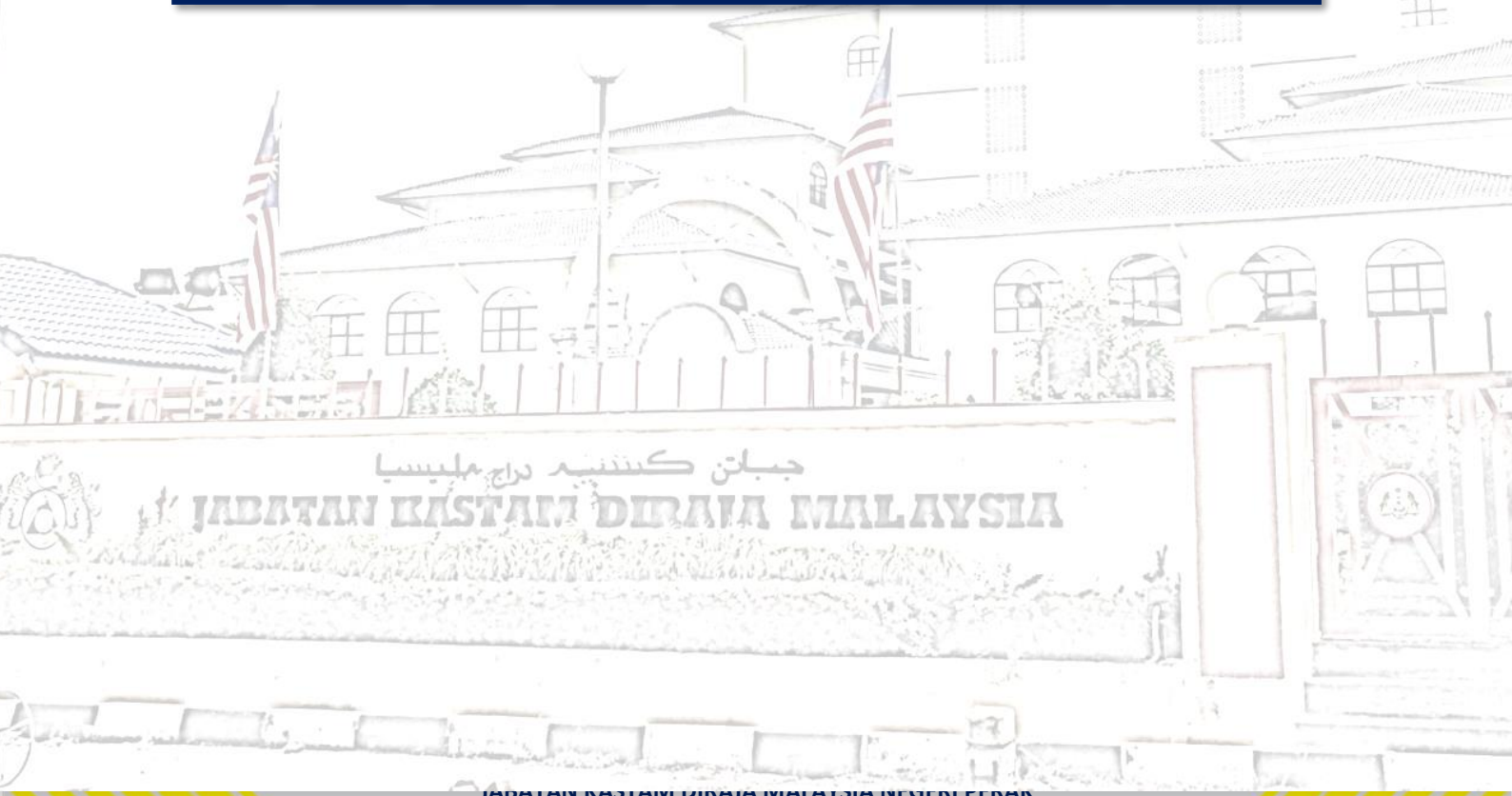
    B6 --> C15[PKPK II  
WK 48 (1)]
    B6 --> C16[PKPK II  
WK 48 (1)]
    B6 --> D6[PERSONEL /  
PENDAFTARAN  
AM /  
KORPORAT /  
LOGISTIK /  
KEWANGAN &  
PEROLEHAN]

    B7 --> C17[PKPK II  
WK 48 (1)]
    B7 --> C18[PKPK II  
WK 48 (1)]
    B7 --> D7[PENTAABIRAN  
AM /  
PERKASTAMAN  
/ CONSSST /  
PERAKAUNAN  
HASIL /  
PENGUATKUAS  
AAN]

    B8 --> C19[PKPK II  
WK 48 (1)]
    B8 --> D8[PENTAABIRAN  
AM /  
PERKASTAMAN  
/ CONSSST /  
PENGUATKUAS  
AAN]

    B9 --> C20[PKPK II  
WK 48 (1)]
    B9 --> D9[PENTAABIRAN  
AM /  
PERKASTAMAN  
/ CONSSST /  
PENGUATKUAS  
AAN]

    B10 --> C21[PKPK II  
WK 48 (1)]
    B10 --> D10[PENTAABIRAN  
AM /  
PERKASTAMAN  
/ CONSSST /  
PENGUATKUAS  
AAN / AKSEM]
  
```





**CARTA ORGANISASI**  
**JAWATANKUASA ANUGERAH KECEMERLANGAN DAN INOVASI**  
**PENGURUSAN PELANGGAN JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA NEGERI**  
**PERAK TAHUN 2021**





**PELAN TINDAKAN ANUGERAH KECEMERLANGAN DAN INOVASI  
PENGURUSAN PELANGGAN JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA NEGERI  
PERAK TAHUN 2021**

| BIL | PERKARA                                                                                                                                                                      | TARIKH                      |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 1   | Mesyuarat Anugerah Kecemerlangan dan Inovasi JKDM Perak Bil.1/2021                                                                                                           | 18 Mac 2021                 |
| 2   | Mesyuarat Jawatankuasa Anugerah Kecemerlangan dan Inovasi Pengurusan Pelanggan JKDM Perak Tahun 2021 Bil.1/2021                                                              | 24 Mac 2021                 |
| 3   | Mesyuarat Anugerah Kecemerlangan dan Inovasi JKDM Perak Bil.2/2021                                                                                                           | 19 April 2021               |
| 4   | Pelaksanaan gerak kerja Anugerah Kecemerlangan dan Inovasi Pengurusan Pelanggan JKDM Perak Tahun 2021 mengikut kriteria masing-masing                                        | 19 April hingga 11 Jun 2021 |
| 5   | Sesi pembentangan hasil laporan Anugerah Kecemerlangan dan Inovasi Pengurusan Pelanggan JKDM Perak Tahun 2021 untuk semakan pertama                                          | 14 Jun 2021                 |
| 6   | Mesyuarat Anugerah Kecemerlangan dan Inovasi JKDM Perak Bil.2/2021                                                                                                           | 24 Mac 2021                 |
| 7   | Sesi pembentangan hasil laporan Anugerah Kecemerlangan Pengurusan Pelanggan JKDM Perak kepada Pengarah Kastam Negeri dan Timbalan Pengarah Kastam Negeri untuk semakan kedua | 1 Julai 2021                |





| BIL | PERKARA                                                                                                               | TARIKH                  |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 8   | Melaksanakan pembetulan terhadap teguran hasil tugasan                                                                | 2 hingga 9 Julai 2021   |
| 9   | Proses " <i>editing</i> " Laporan Anugerah Kecemerlangan dan Inovasi Pengurusan Pelanggan JKDM Perak Tahun 2021       | 10 hingga 23 Julai 2021 |
| 10  | Laporan Anugerah Kecemerlangan dan Inovasi Pengurusan Pelanggan JKDM Perak Tahun 2021 dihantar kepada Urusetia Negeri | 26 Julai 2021           |

Jadual 1 : Pelan Tindakan  
Anugerah Kecemerlangan &  
Inovasi Pengurusan Pelanggan  
JKDM Perak 2021



# PIAGAM PELANGGAN

## JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA

KAMI KOMITED UNTUK MEMBERI PERKHIDMATAN YANG PROFESIONAL KEPADA PELANGGAN DAN MEDIA MENAMBAHBAIK PERKHIDMATAN UNTUK MEMENUHI JANGKAHARAP PELANGGAN DENGAN MEMBERI PENGEKANAN KEPADA Kriteria Berikut :

DANG-UNDANG

• CEPAT DALAM MEMBUAT KEPUTUSAN

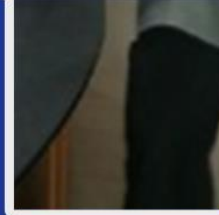
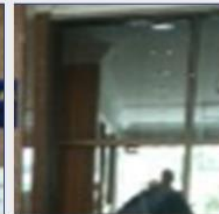
• MENEPATI MASA YANG DIJANJIKAN

• LAYANAN MESRA DAN ADIL

AKSANAKAN AMANAH DAN TANGGUNGJAWAB UNTUK MENTADBIR DAN Menguatkuasa Undang-undang Demi kepentingan Ekonomi, Sosial dan Keselamatan Negara, KAMI BERJANJI UNTUK :



| NEGERI                                                                                             | DAFTAR PAMATUHAN                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • Dalam tempoh 2 hari untuk Perkhidmatan / Sijil Pengecualian / Lesen Eksais.                      | • Mengambil tindakan dalam tempoh 24 jam kumulatif dan aduan awam yang diterima.                                                            |
| • Bilangan CJ/ CP/ Eksais 5 minit pada bukan waktu puncak.                                         | • Menyediakan siasatan dalam tempoh 1 bulan (kes rayuan) dan 3 bulan (kes rayuan dan mengemukakan rayuan).                                  |
| • Bilangan Duli Import dan Pengeluaran Operasi (07 dan Butiran 126, 1988 dan Butiran 2008 dalam... | • Mengemukakan perakuan untuk bayaran pada ampoma dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh kertas siasatan.                                 |
|                                                                                                    | • Mengemukakan dokumen yang telah selesai dalam tempoh 14 hari dari tarikh pengauditan bagi kes yang tidak mempunyai tuntutan dan tindakan. |



## TERAS PENGURUSAN PELANGGAN JKDM

### KRITERIA 1



## 2. PROFIL PERKHIDMATAN

**01**  
STEP

Jabatan Kastam Diraja Malaysia mempunyai peranan dan tanggungjawab yang perlu kita lakukan kepada negara

JKDM bertanggungjawab dalam memungut hasil negara serta mengawal keselamatan negara dari sudut ekonomi dan membanteras penyeludupan sehingga kita dikenali sebagai "Hero Ekonomi Negara"

**02**  
STEP

**03**  
STEP

JKDM telah menawarkan perkhidmatan-perkhidmatan yang telah dipertanggungjawabkan kepada jabatan ini kepada pelanggan jabatan.

Bagi memudahkan urusan pelanggan jabatan, Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak telah menyenaraikan senarai profil perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan jabatan.

**04**  
STEP

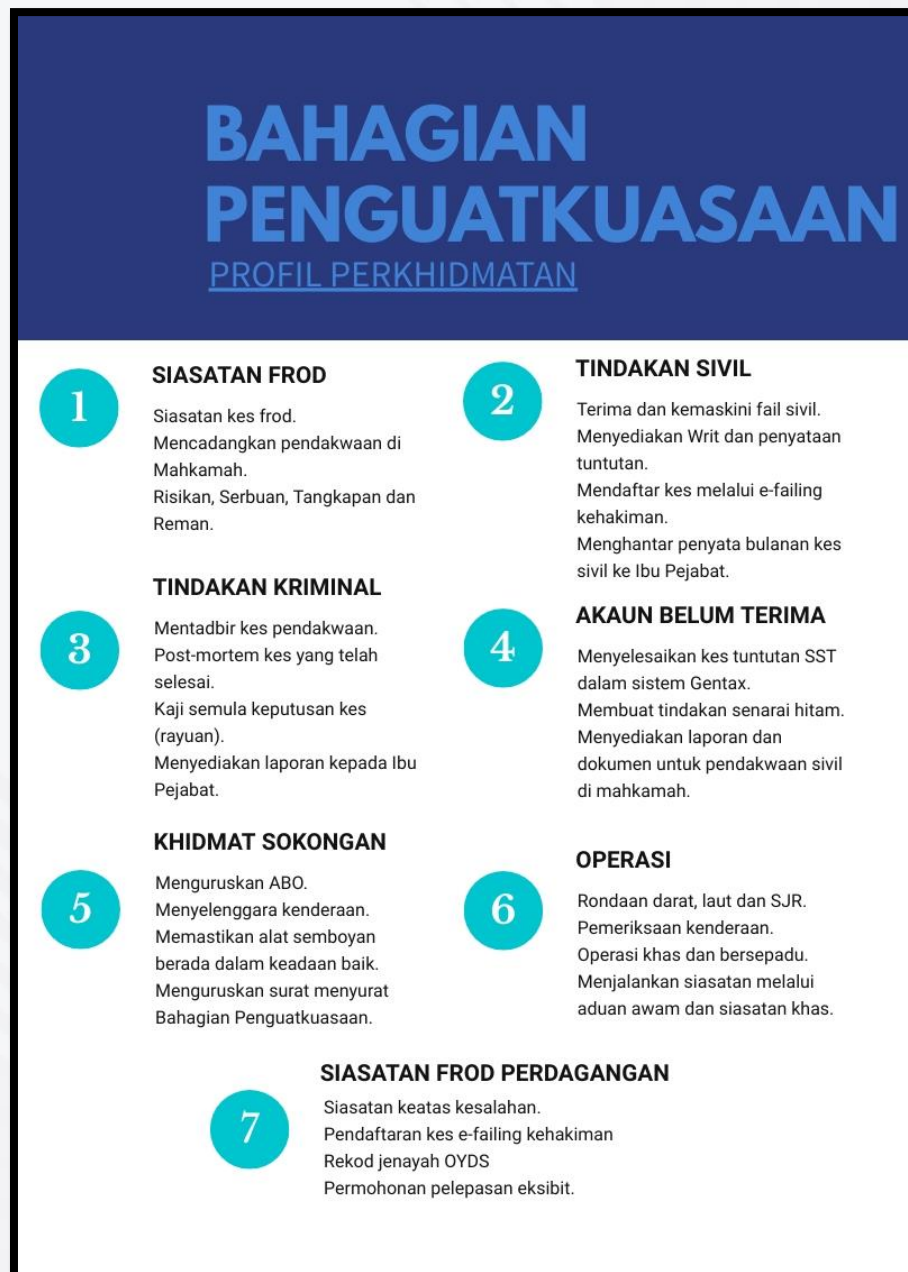
Berikut merupakan profil perkhidmatan Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak mengikut peranan dan fungsi setiap bahagian.





## 2.1 PROFIL PERKHIDMATAN BAHAGIAN PENGUATKUASAAN

Antara jenis perkhidmatan yang diberikan oleh Bahagian Penguatkuasaan adalah seperti berikut :-



Infografik 1 : Profil Perkhidmatan Bahagian Penguatkuasaan

## 2.2 PROFIL PERKHIDMATAN BAHAGIAN CUKAI DALAM NEGERI

Antara jenis perkhidmatan yang diberikan oleh Bahagian Cukai Dalam Negeri adalah seperti berikut :-



Infografik 2 : Profil Perkhidmatan  
Bahagian Cukai Dalam Negeri



## 2.3 PROFIL PERKHIDMATAN BAHAGIAN PEMATUHAN

Antara jenis perkhidmatan yang diberikan oleh  
Bahagian Pematuhan adalah seperti berikut :-



Infografik 3 : Profil Perkhidmatan  
Bahagian Pematuhan

## 2.4 PROFIL PERKHIDMATAN BAHAGIAN PERKASTAMAN

Antara jenis perkhidmatan yang diberikan oleh Bahagian Perkastaman adalah seperti berikut :-



Infografik 4 : Profil Perkhidmatan Bahagian Perkastaman



## 2.5 PROFIL PERKHIDMATAN BAHAGIAN PERKHIDMATAN TEKNIK

Antara jenis perkhidmatan yang diberikan oleh Bahagian Perkhidmatan Teknik adalah seperti berikut :-



Infografik 5 : Profil Perkhidmatan Bahagian Perkhidmatan Teknik

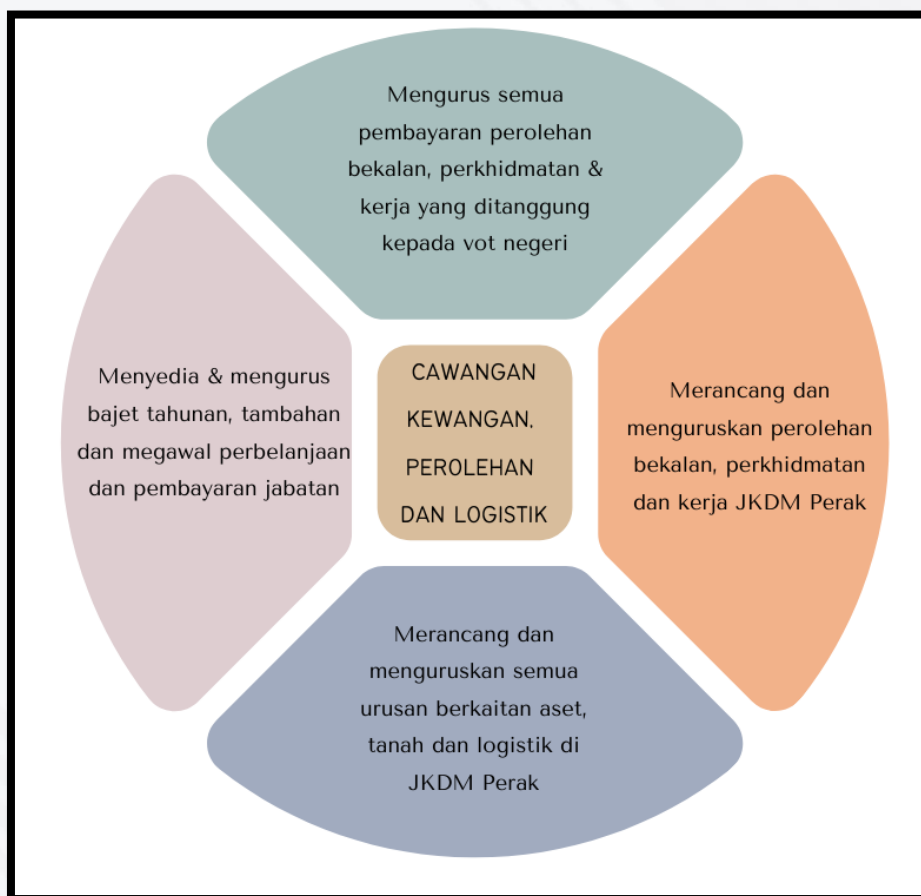
## 2.6 PROFIL PERKHIDMATAN BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN & SUMBER MANUSIA

Antara jenis perkhidmatan yang diberikan oleh Bahagian Khidmat Pengurusan & Sumber Manusia adalah seperti berikut :-



Infografik 6 : Profil Perkhidmatan Bahagian Khidmat Pengurusan & Sumber Manusia





Infografik 7 : Profil Perkhidmatan  
Bahagian Khidmat Pengurusan  
& Sumber Manusia



### 3. PROFIL PELANGGAN

**/01**

Pelanggan merupakan individu atau organisasi lain yang berurusan atau melaksanakan urusan dengan sesuatu organisasi yang lain

**/02**

Sektor perindustrian, pelancongan, sektor awam dan pelbagai lagi sektor dalam bidang ekonomi termasuklah sektor awam merupakan pelanggan yang berurusan dengan jabatan

**/03**

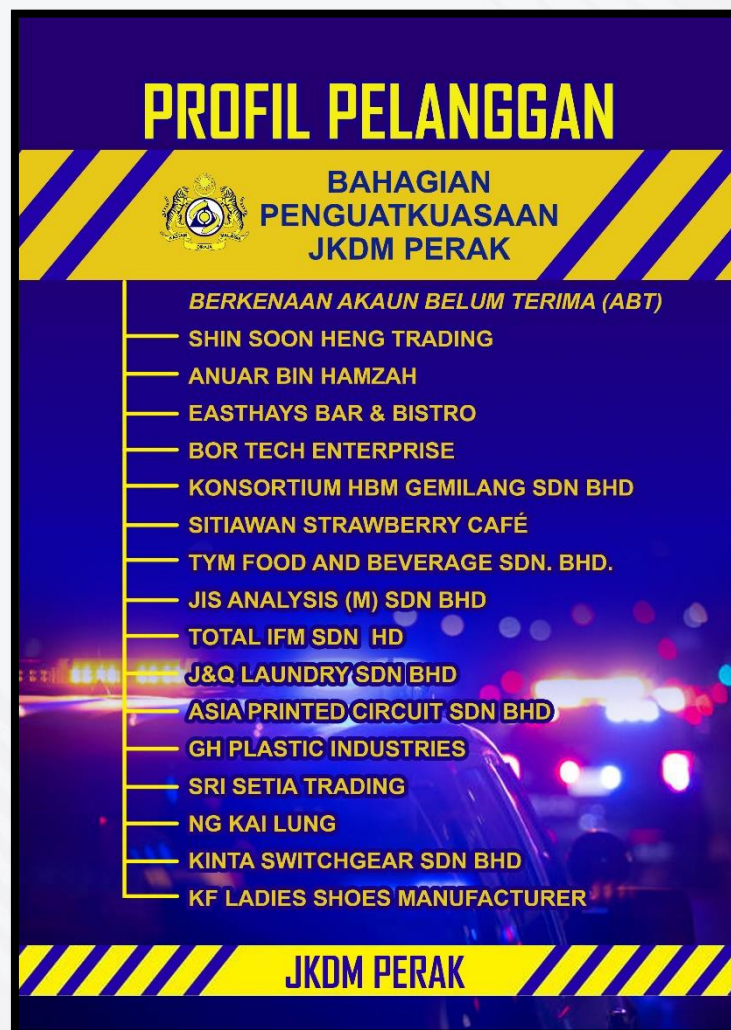
Begitu juga di Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak ini, sektor-sektor diatas merupakan pelanggan jabatan yang berurusan dengan JKDM Perak.

**/04**

Berikut dinyatakan profil pelanggan di Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak mengikut jenis perkhidmatan yang berdasarkan peranan dan fungsi setiap bahagian yang ada di JKDM Perak.

### 3.1 PROFIL PELANGGAN BAHAGIAN PENGUATKUASAAN

Pelanggan Bahagian Penguatkuasaan ini terdiri daripada pelanggan yang berurusan berkaitan pembayaran kompuan, Orang Kena Tahan, Orang Yang Disyaki, urusan berkaitan Akaun Belum Terima, pendakwaan dan urusan lain yang berkaitan dengan Bahagian Penguatkuasaan.



Infografik 8 : Profil Pelanggan  
Bahagian Penguatkuasaan

### 3.2 PROFIL PELANGGAN BAHAGIAN CUKAI DALAM NEGERI

Pelanggan yang berurusan dengan Bahagian Cukai Dalam Negeri ini ialah pelesen dan pendaftar Cukai Jualan dan Perkhidmatan.

Antara pelanggan yang berurusan dengan Bahagian Cukai Dalam Negeri dan jenis perkhidmatan yang mereka perlukan adalah seperti berikut :-



Infografik 9 : Profil Pelanggan  
Bahagian Cukai Dalam Negeri



### 3.3 PROFIL PELANGGAN BAHAGIAN PEMATUHAN

Pelanggan yang berurusan dengan Bahagian Pematuhan ini ialah syarikat yang diaudit oleh pegawai audit JKDM Perak.

Antara pelanggan yang berurusan dengan Bahagian Pematuhan dan jenis perkhidmatan yang mereka perlukan adalah seperti berikut :-



Infografik 10 : Profil Pelanggan  
Bahagian Pematuhan

### 3.4 PROFIL PELANGGAN BAHAGIAN PERKASTAMAN

Pelanggan yang berurusan dengan Bahagian Perkastaman ini terdiri daripada pemain industri, pengilang-pengilang, syarikat pergudangan dan lain-lain urusan lain yang ditawarkan oleh Bahagian Perkastaman.

Antara pelanggan yang berurusan dengan Bahagian Perkastaman dan jenis perkhidmatan yang mereka perlukan adalah seperti berikut :-



Infografik 11 : Profil Pelanggan Bahagian Perkastaman



### 3.5 PROFIL PELANGGAN BAHAGIAN PERKHIDMATAN TEKNIK

Pelanggan yang berurusan dengan Bahagian Perkhidmatan Teknik ini terdiri daripada pelanggan luaran dan dalaman JKDM yang ingin berurusan berkaitan penilaian, verifikasi dan sebagainya berkaitan Bahagian Perkhidmatan Teknik.

Antara pelanggan yang berurusan dengan Bahagian Perkhidmatan dan jenis perkhidmatan yang mereka perlukan adalah seperti berikut :-



Infografik 12 : Profil Pelanggan  
Bahagian Perkhidmatan Teknik

### 3.6 PROFIL PELANGGAN BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN DAN SUMBER MANUSIA

Pelanggan yang berurusan dengan Bahagian KPSM ini terdiri daripada warga JKDM Perak, syarikat-syarikat pembersihan, kontaktor pembinaan, syarikat penyelenggaraan, pembekal makanan dan minuman dan pelbagai lagi.

Antara pelanggan yang berurusan dengan Bahagian Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia dan jenis perkhidmatan yang mereka berikan adalah seperti berikut :-



Infografik 13 : Profil Pelanggan Bahagian KPSM



#### 4. PENYATAAN MISI PERKHIDMATAN PELANGGAN

**“Kami sentiasa berusaha untuk memberi perkhidmatan yang cepat, tepat, adil, efisien serta layanan yang mesra supaya anda berpuas hati terhadap perkhidmatan kami. Keceriaan anda menggembirakan kami.”**

**1. Berikut merupakan Misi Perkhidmatan Pelanggan Jabatan Kastam Diraja Malaysia yang digunakan oleh JKDM Perak seperti yang diarahkan oleh Ibu Pejabat.**

**2. Misi Perkhidmatan Pelanggan yang dicipta ini berpandukan PKPA Bilangan 1 Tahun 2008 : Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan – Teras Pengurusan Perhubungan Pelanggan**

**3. Bagi memastikan pelanggan jabatan mengetahui misi perkhidmatan pelanggan ini, JKDM Perak telah mempamerkan poster promosi misi perkhidmatan pelanggan di tempat-tempat tumpuan pelanggan dan beberapa lokasi strategik yang lain**



# LOKASI PAMERAN MISI PERKHIDMATAN PELANGGAN

**Antara lokasi pameran poster ini adalah di Bahagian Perkastaman Aras 2 & Bahagian Cukai Dalam Negeri Aras 1 Wisma Kastam Ipoh**

## TUJUAN PAMERAN DIBUAT

**Tujuan poster ini  
dipamerkan adalah untuk  
memberi peringatan  
kepada warga JKDM untuk  
terus memberikan  
perkhidmatan yang cepat,  
adil dan efisien**

Selain itu, ianya juga dipamerkan untuk makluman pelanggan jabatan bahawa JKDM akan menawarkan berkhidmatan yang berkualiti agar mereka berpuas hati dengan perkhidmatan JKDM



**Gambar 1 : Lokasi Pameran Misi Perkhidmatan Pelanggan**





## LOKASI PAMERAN PIAGAM PELANGGAN



# PELACAN PELANGGAN

## JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA

**KAMI KOMITUT UNTUK MEMBERI PERKHIDMATAN YANG PROFESIONAL KEPADA PELANGGAN DAN BERSEDIA MENAMBAHBAKI PERKHIDMATAN UNTUK MEMENUHI JANGKAHARAP PELANGGAN DENGAN MENYEDIAKAN PENEKANAN KEPADA KRITERIA BERIKUT :**

• BERLUNASKAN UNDANG-UNDANG
• TEPAT DALAM MEMBUAT KEPUTUSAN
• MENEKAPI MASA YANG DIJANGKAJAN
• LAYANAN MESRA DAN ADIL

**DAJAL MELAKSANAKAN AMANAH DAN TANGGUNGJAWAB UNTUK MENTADBIR DAN MENGATUJAUASA UNDANG-UNDANG DEMI KEPENTINGAN EKONOMI, SOSIAL DAN KESELAMATAN NEGARA, KAMI BERJANJI UNTUK :**

| BIDANG PENGURUSAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | BIDANG KASTAM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | BIDANG PERKHIDMATAN TEKNIK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | BIDANG CUAIK DALAM NEGERI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | BIDANG PENGIKUTUASAAN DAN PEMATIHAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengedatikan setiap perladai tender untuk perbandingan Lembaran Pemilihan Bersejarah Kawangan dalam tempoh 30 hari bekerja dan tarikh iada tender bag tender yang bias melibatkan perladai teknikal dan 45 hari bekerja bagi tender yang melibatkan perladai teknikal (tidak termasuk perladai teknikal dan piala luar).</li> <li>Melaksanakan teras perladai seluharga untuk perbandingan Jawelkansi Bersejarah kawangan dalam tempoh 15 hari bekerja dan tarikh iada seluharga bag seluharga yang bias melibatkan perladai teknikal dan 30 hari bekerja bagi seluharga yang melibatkan perladai teknikal (tidak termasuk perladai teknikal dan piala luar).</li> <li>Memproses bayaran dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh bayar terlapor diarahna sehingga Electronic Funds Transfer (EFT) diarahna ke bank.</li> <li>Menyediakan masalah seluharga perladai ICT yang bias melibatkan perladai aplikasi dalam tempoh 3 hari dari tarikh laporan diarahna.</li> <li>Memberi aluan terma maklumlahna ke atas perladai dan aduan dalam tempoh 3 hari bekerja.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan perladai kastam (customs clearance) bag dapangan import dalam tempoh 100 minit (pada udara) 100 minit (pada laut) dan 30 minit (pada darat).</li> <li>Melaksanakan perladai kastam (customs clearance) bag dapangan eksport dalam tempoh 30 minit (pada udara) 100 minit (pada laut) dan 30 minit (pada darat).</li> <li>Melakukan perladai kastam (customs clearance) bag dapangan rekatir dalam tempoh 60 minit (pada udara) 100 minit (pada laut) dan 30 minit (pada darat).</li> <li>Melaksanakan perladai kastam (customs clearance) bag dapangan penumpang dalam tempoh 30 minit.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengakukan Kesatuan Pengiraan dan Kimpalan Kastam dalam tempoh:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90 hari dari tarikh permohonan diarahna dengan syarat semua dokumen lengkap dan tidak melibatkan agensi pihak luar.</li> <li>• 60 hari dari tarikh permohonan lengkap dan semua piala.</li> </ul> </li> <li>Mengakukan perladai Kastam Terbaharu (New Customs Clearance Terminal) di Lapangan Terbang Kuala Lumpur 7 hari bekerja dan terbahar perladai permohonan.</li> <li>Mengakukan perladai Kastam Terbaharu (New Customs Clearance Terminal) di Lapangan Terbang Kuala Lumpur 7 hari bekerja dan terbahar perladai permohonan.</li> <li>Mengakukan perladai Kastam Terbaharu (New Customs Clearance Terminal) di Lapangan Terbang Kuala Lumpur 7 hari bekerja dan terbahar perladai permohonan.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan permohonan import dalam tempoh 2 hari bekerja bagi Lesen Cukai Jualan Cukai Produsir/Importir Lesen Kawangan Luar Biasa dan Bagi Pengeluaran Penerimaan serta 14 hari bekerja bagi Lesen Ekslus.</li> <li>Mempresen dan mawakir perladai Cukai Cukai Ekslus dan Lesen dalam tempoh 14 hari dan 15 minit pada waktu purkad dari 30 minit pada waktu purkad.</li> <li>Melakukan permohonan kawadairi terladai dalam tempoh 4 hari bekerja.</li> <li>Membuat perladai permohonan terma dari purkad ke Perbadanaan dalam tempoh 60 hari.</li> <li>Mempresen permohonan pengajuan dari import dan Cukai Jualan ke atas Adui Kawangan Operasi Perladai Kastam di bawah Bilan 107 dan Bilan 126, Perladai Cukai Kastam (Perladai Kastam) 1000 dan Bilan 70, Perladai Cukai Jualan (Perladai Kastam) 2000 dalam tempoh 4 hari bekerja.</li> <li>Melakukan perladai Lesen Cukai Cukai Ekslus SPP dalam tempoh 30 hari.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengotir terladai dalam tempoh 24 jam ke atas maklumlah dan aduan yang bag diarahna.</li> <li>Menyediakan senarai dalam tempoh 1 bulan (ke atas maklumlah) dan 3 bulan (ke atas maklumlah).</li> <li>Mempresen ke rajuan dan mengakukan perladai kepada Kementerian Kawangan dalam tempoh 30 hari.</li> <li>Mengakukan perladai untuk bagan saghat kepada ampana dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terma siasatan diarahna.</li> <li>Mengakukan perladai untuk bagan saghat kepada ampana dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terma siasatan diarahna.</li> <li>Mengakukan perladai untuk bagan saghat kepada ampana dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh terma siasatan diarahna.</li> </ul> |

**KOMITMEN KAMI INI ADALAH TERTAKLUK KEPADA DOKUMEN LENGKAP YANG DIKEMUKAKAN**

**Gambar 2 : Lokasi Pameran  
Piagam Pelanggan JKDM**

## ANTARA LOKASI PAMERAN

**Bahagian Perkhidmatan Teknik  
Aras 4 dan Bahagian Khidmat  
Pengurusan dan Sumber Manusia  
Aras 3, Wisma Kastam Ipoh**

## TUJUAN PAMERAN DIBUAT

Tujuan pameran poster piagam pelanggan ini adalah untuk memaklumkan kepada pelanggan jabatan tentang aku janji JKDM dalam melaksanakan tugas di setiap Bahagian

## 6. TINDAKAN HEBAHAN PERKHIDMATAN & PIAGAM PELANGGAN

Bagi memastikan segala perkhidmatan, aktiviti, program, pindaan akta, dasar, berkeliling, perintah dan pencerahan isu-isu semasa dan pelbagai lagi informasi terbaru berkenaan JKDM akan dihebahkan kepada pelanggan dalaman dan luaran jabatan dengan menggunakan pelbagai jenis platform.

Antara platform yang digunakan adalah seperti berikut :-



Infografik 14 : Tindakan Hebahan Perkhidmatan & Piagam Pelanggan



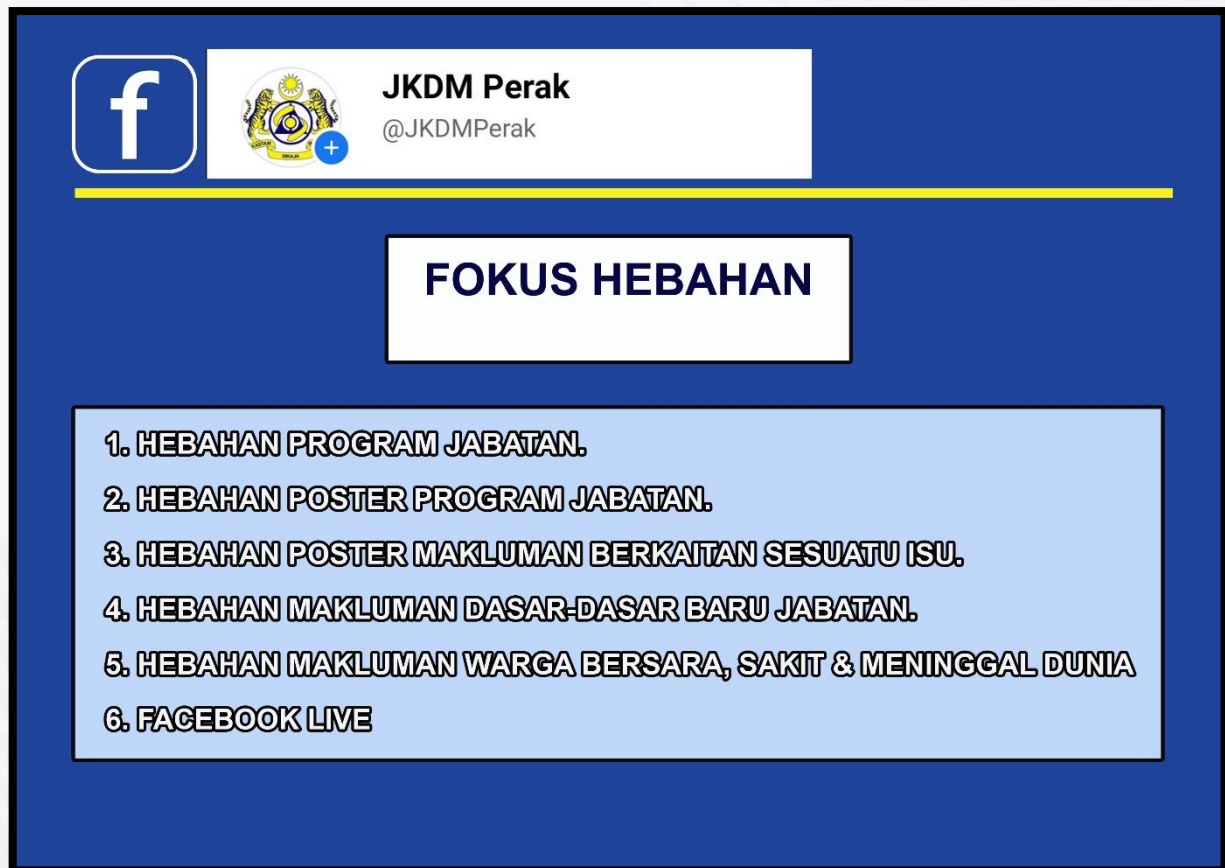
## 6.1 HEBAHAN DI FACEBOOK RASMI JKDM PERAK TAHUN 2021

Facebook merupakan antara media sosial yang popular di Malaysia. Majoriti rakyat Malaysia sudah pasti memiliki sekurang-kurangnya 1 akaun Facebook.

Sehubungan dengan itu, langkah penyebaran maklumat berkaitan jabatan melalui facebook ini merupakan antara medium yang paling berkesan dalam memastikan penyebaran maklumat jabatan diketahui oleh pelanggan dan rakyat Malaysia.



Fokus hebahan melalui Facebook adalah seperti berikut :-



The infographic is a blue rectangular box with a white border. At the top left is the Facebook logo. To its right is the JKDM Perak profile picture and name, with the handle @JKDMPerak. Below this is a white box with the text 'FOKUS HEBAHAN'. At the bottom is a light blue box containing a numbered list of six items.

**JKDM Perak**  
@JKDMPerak

**FOKUS HEBAHAN**

1. HEBAHAN PROGRAM JABATAN.
2. HEBAHAN POSTER PROGRAM JABATAN.
3. HEBAHAN POSTER MAKLUMAN BERKAITAN SESUATU ISU.
4. HEBAHAN MAKLUMAN DASAR-DASAR BARU JABATAN.
5. HEBAHAN MAKLUMAN WARGA BERSARA, SAKIT & MENINGGAL DUNIA
6. FACEBOOK LIVE

Infografik 15 : Fokus hebahan melalui *Facebook*





Antara  
hebahan yang  
dibuat adalah  
seperti berikut



JKDM Perak  
@JKDMPerak

### ANTARA HEBAHAN YANG DMUAT NAIK DALAM FACEBOOK RASMI JKDM PERAK

|                                                                                              |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. Hebahan Poster SOP Berkaitan Covid-19 (elakkan bersalaman)                                | 08 Jan 2021 |
| 2. Hebahan Poster Makluman JKDM Perak Yang Bersara                                           | 20 Jan 2021 |
| 3. Hebahan Poster Sambutan Hari Kastam Sedunia Ke-39                                         | 22 Jan 2021 |
| 4. Facebook Live Sambutan Hari Kastam Sedunia Ke-39                                          | 02 Feb 2021 |
| 5. Hebahan Poster Kejayaan JKDM Perak Dalam Anugerah Kecemerlangan & Inovasi JKDM Tahun 2020 | 03 Feb 2021 |
| 6. Hebahan Poster Ucapan Sambutan Tahun Baru Cina                                            | 10 Feb 2021 |
| 7. Hebahan Makluman Warga JKDM Perak Dimasukkan Ke Hospital                                  | 20 Feb 2021 |
| 8. Hebahan Makluman Ayah Warga JKDM Perak Meninggal Dunia                                    | 21 Feb 2021 |



JKDM Perak  
@JKDMPerak

### ANTARA HEBAHAN YANG DMUAT NAIK DALAM FACEBOOK RASMI JKDM PERAK

|                                                                                  |               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 9. Hebahan Makluman Majlis Pailan Berundur YBhg. Dato' Sri Ketua Pengarah Kastam | 25 Mei 2021   |
| 10. Hebahan Poster Ucapan Selamat Menyambut Bulan Ramadhan 1442H                 | 12 April 2021 |
| 11. Hebahan Poster Satu Hari Satu Ayat Tertitah CPA Ibu Pejabat                  | 19 April 2021 |
| 12. Hebahan Video Tertitah Kementerian Kewangan Malaysia                         | 25 April 2021 |
| 13. Hebahan Poster Ucapan Sambutan Hari Nuzul Al-Quran 1442H                     | 29 April 2021 |
| 14. Hebahan Poster Ucapan Sambutan Hari Raya Aidilfitri 1442H                    | 12 Mei 2021   |
| 15. Hebahan Makluman Warga JKDM Meninggal Dunia                                  | 30 Mei 2021   |
| 15. Hebahan Infografik Tertitah Jabatan Perkhidmatan Awam                        | 30 Mei 2021   |
| 16. Hebahan Poster Makluman Persaraan Pegawai JKDM Perak                         | 1 Jun 2021    |

Infografik 16 : Antara hebahan yang dimuat naik di  
Facebook JKDM Perak

## ANTARA *POSTING* DI FACEBOOK JKDM



***Posting* berkaitan  
Persaraan Cif  
Fadzilah bt Abdul  
Latiff PiKT Bahagian  
Cukai Dalam Negeri  
JKDM Perak**

**Gambar 3 : Antara  
Posting di FB JKDM  
Perak**

## ANTARA *POSTING* DI FACEBOOK JKDM

Perkongsian *Posting*  
daripada Facebook  
Jabatan  
Perkhidmatan Awam  
Berkaitan Infografik  
Ketua Pengarah  
Perkhidmatan Awam  
Bertajuk  
Pengoptimuman  
Sumber, Perkasa  
Daya Saing  
Organisasi

Gambar 4 : Antara  
Posting di FB JKDM  
Perak





## ANTARA *POSTING* DI FACEBOOK JKDM



**Perkongsian *Posting*  
daripada Facebook  
Jabatan Kastam  
Diraja Malaysia  
Berkaitan Poster  
Satu Hari Satu Ayat**

**Gambar 5 : Antara  
Posting di FB JKDM  
Perak**





## ANTARA *POSTING* DI FACEBOOK JKDM

**Perkongsian *Posting*  
daripada Facebook  
Jabatan Kastam  
Diraja Malaysia  
Berkaitan FB Live  
Sambutan Hari  
Kastam Sedunia  
Ke - 39 tahun 2021**

**Gambar 6 : Antara  
Posting di FB JKDM  
Perak**





## 6.2 HEBAHAN DI INSTAGRAM RASMI JKDM PERAK TAHUN 2021

Instagram juga merupakan antara applikasi yang terkenal di Malaysia. Ramai generasi muda pada hari ini memiliki akaun Instagram mereka yang tersendiri.

Sehubungan dengan itu, hebahan maklumat jabatan dengan menggunakan applikasi ini adalah satu langkah yang terbaik bagi memastikan hebahan berkaitan JKDM ini sampai kepada generasi muda.

Fokus hebahan melalui Instagram adalah seperti berikut :-



Infografik 17 : Fokus hebahan di Intagram JKDM Perak



Antara  
hebahan yang  
dibuat adalah  
seperti berikut



## ANTARA HEBAHAN DI IG JKDM PERAK



1. Hebahan Poster Ucapan Selamat Tahun Baru 2021 30 Dis 2020
2. Hebahan Poster Kejayaan Ops Benteng 04 Jun 2021
3. Hebahan Poster Awas Mesej Palsu Terbitan KWSP 04 Jun 2021
4. Hebahan Poster Hadis Terbitan CPA Ibu Pejabat 04 Jun 2021
5. Hebahan Tatacara Pemakaian Dua Pelitup Muka 05 Jun 2021  
Terbitan KKM
6. Hebahan Poster Kekal Di Rumah - Hindari Jangkitan Covid-19 Terbitan CPA 05 Jun 2021
7. Hebahan Infografik RM 8 Bilion Subsidi Kerajaan 16 Jun 2021  
Bagi Minyak dan Minyak Masak Terbitan MOF
8. Hebahan Infografik Inisiatif Untuk Rakyat Yang 16 Jun 2021  
Ditambah Baik Bagi Tahun 2021 Terbitan MOF

Infografik 18 : Antara hebahan yang dibuat di  
Instagram JKDM Perak



**Posting Berkaitan  
Poster Kejayaan Ops  
Benteng 6 Mei  
Sehingga  
31 Mei 2021**

## ANTARA POSTING DI INSTAGRAM JKDM PERAK



**Gambar 7 : Antara Posting di Instagram JKDM Perak**

**Posting Berkaitan  
Poster Mesej Palsu  
Tentang Pengeluaran  
i-Sinar 2.0**

**ANTARA  
POSTING DI  
INSTAGRAM  
JKDM PERAK**



**Gambar 8 : Antara  
Posting di  
Instagram JKDM  
Perak**

**Posting Berkaitan  
Poster Satu Hari  
Satu Ayat**

**ANTARA  
POSTING DI  
INSTAGRAM  
JKDM PERAK**



**Gambar 9 : Antara  
Posting di  
Instagram JKDM  
Perak**

### 6.3 HEBAHAN DI WHATAPPS GROUP JKDM PERAK TAHUN 2021





Fokus  
hebahan  
adalah seperti  
berikut



### FOKUS HEBAHAN MELALUI WHATAPPS GROUP

Hebahan dasar-dasar kerajaan meliputi Pindaan Akta, Perintah, Peraturan dan Perkeliling terbaru jabatan

Hebahan liputan program PKN, Bahagian, NGO dan program rasmi jabatan yang lain

Hebahan promosi program dan aktiviti jabatan dan NGO untuk menarik minat dan makluman warga yang menyertai dan ingin sertai

Hebahan surat, memo jabatan seperti memo makluman, memo latihan, memo mesyuarat dan surat-menyurat daripada ibu pejabat untuk hebahan di peringkat dalaman untuk rujukan semua warga



Infografik 19 : Fokus hebahan di Whatapps Group  
JKDM Perak



Antara  
hebahan yang  
dibuat adalah  
seperti berikut

### ANTARA HEBAHAN MELALUI WHATAPPS GROUP

- |                                                                                                 |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. Program "Back To School" Anjuran BAKISKA Ipoh                                                | 07 Jan 2021 |
| 2. Makluman mengenai pemeriksaan bagasi ke atas warga Thailand yang dibawa pulang               | 04 Jan 2021 |
| 3. Makluman Arahan Penempatan Pegawai Kanan                                                     | 05 Jan 2021 |
| 4. Liputan CPA Sambutan Hari Kastam Sedunia Ke -39                                              | 02 Feb 2021 |
| 5. Hebahan senarai nama Pen.KPK Zon/PN/Pengarah Ops                                             | 17 Feb 2021 |
| 6. Hebahan Surat Peraturan Tatatertib Pemakaian Pakaian Seragam                                 | 18 Feb 2021 |
| 7. Hebahan Memo Pemakaian Baju Jaket Eksekutif JKDM                                             | 20 Feb 2021 |
| 8. Hebahan Siaran Media JKDM Perak                                                              | 23 Feb 2021 |
| 9. Edaran Perintah Tetap Perjawatan Bilangan 86                                                 | 23 Feb 2021 |
| 10. Hebahan Pindaan Terkini Perundangan JKDM                                                    | 01 Mac 2021 |
| 11. Hebahan Senarai Pautan Slide Webinar Jan-Feb 2021                                           | 05 Mac 2021 |
| 12. Hebahan Memo Jemputan Ke Mesyuarat Anugerah Kecemerlangan dan Inovasi JKDM Perak Bil.1/2021 | 11 Mac 2021 |
| 13. Hebahan Maklumat Tender dan Sebut Harga Bil.1/2021                                          | 15 Mac 2021 |
| 14. Hebahan Memo Taklimat SPP JKDM Lumut                                                        | 16 Mac 2021 |
| 15. Hebahan Highlight CPA, Majlis Paluan Berundur DSKPK                                         | 24 Mac 2021 |





## ANTARA HEBAHAN MELALUI WHATAPPS GROUP

- |                                                                                                            |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 16. Maklumat Live Webnar Bertajuk Batas-Batas Pergaulan Penjawat Awam                                      | 25 Mac 2021   |
| 17. Hebahan Webinar Cukai Perkhidmatan Digital (MySToDS)                                                   | 20 April 2021 |
| 18. Hebahan Poster Progran Nilai-Nilai Murni JKDM Perak                                                    | 27 April 2021 |
| 19. Hebahan memo jemputan menghadiri Majlis Khatam Quran dan World Quran Hours JKDM Perak                  | 02 Mei 2021   |
| 20. Hebahan Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembekal Pakaian Seragam JKDM Perak            | 04 Mei 2021   |
| 21. Hebahan Liputan InfoCus JKDM Perak                                                                     | 20 Mei 2021   |
| 22. Hebahan Poster Pegawai Dinaikkan Pangkat                                                               | 21 Mei 2021   |
| 23. Hebahan Info Integriti                                                                                 | 27 Mei 2021   |
| 24. Hebahan Memo Mini Konvensyen KIK JKDM Perak                                                            | 28 Mei 2021   |
| 25. Hebahan Garis Panduan Pengoperasian Pejabat di JKDM Dalam Tempoh Masa PKP Fasa 1 : 1 - 14 Jun 2021     | 27 Mei 2021   |
| 26. Hebahan Warta Kerajaan Persekutuan (Peraturan-Peraturan Pencegehan dan Pengawalan Penyakit Berjangkit) | 02 Jun 2021   |
| 27. Hebahan video informasi penggunaan dana KWAN                                                           | 03 Jun 2021   |

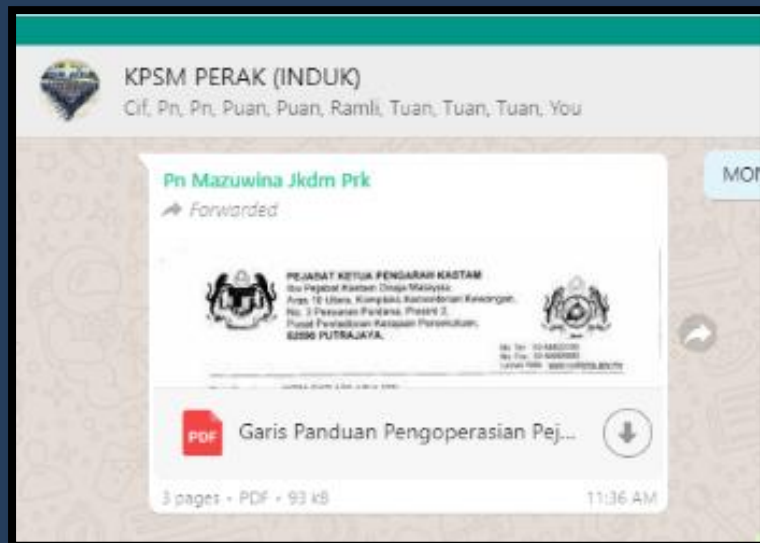
**Infografik 20 : Antara hebahan di Whatapps Group  
JKDM Perak**



## ANTARA HEBAHAN WHATAPPS YANG TELAH DIBUAT

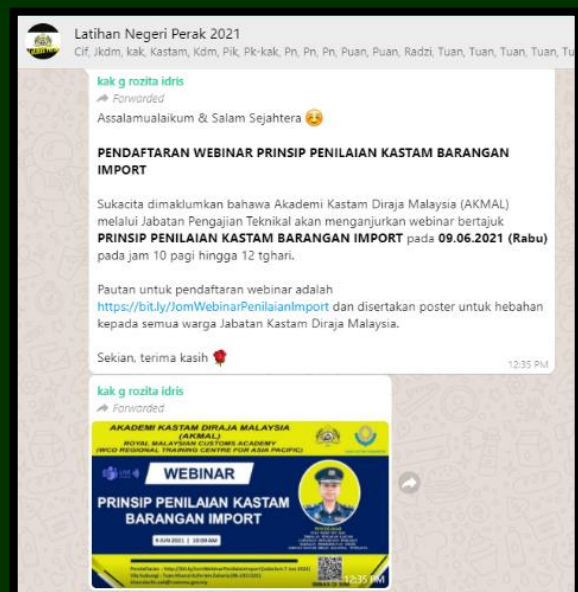
### HEBAHAN WHATAPPS *DI GROUP* *WHATAPPS* KPSM INDUK

**Gambar 10 :**  
**HEBAHAN**  
**BERKAITAN GARIS**  
**PANDUAN**  
**PENGOPERASIAN**



### HEBAHAN WHATAPPS *DI GROUP* *WHATAPPS* LATIHAN NEGERI PERAK

**Gambar 11:**  
**HEBAHAN**  
**WEBINAR ANJURAN**  
**AKMAL MELAKA**







**HEBAHAN WHATAPPS DI GROUP  
WHATAPPS PERKASA NEGERI  
PERAK**

**Gambar 12 :  
HEBAHAN WARTA  
KERAJAAN  
PERSEKUTUAN**



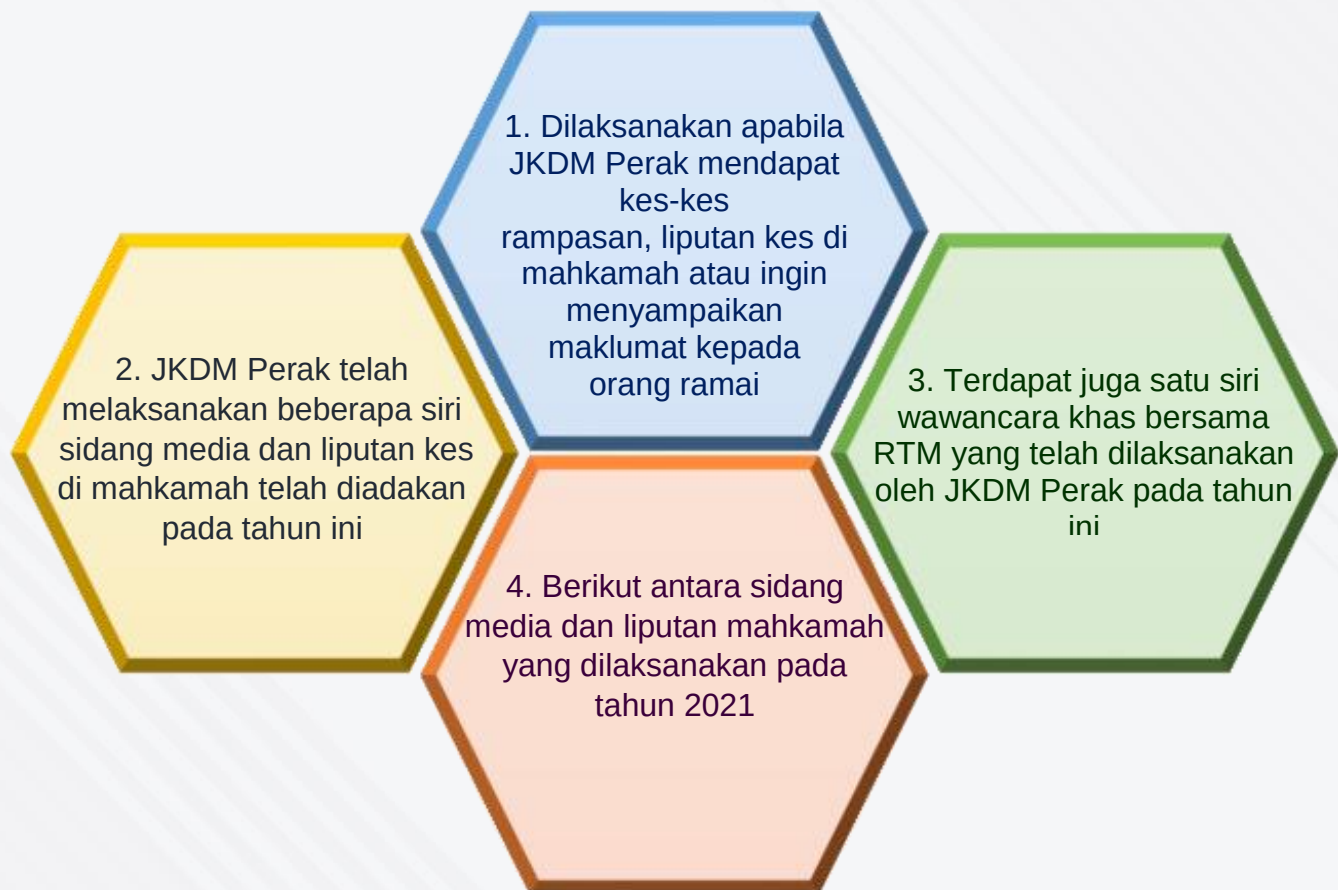
**HEBAHAN WHATAPPS DI GROUP  
WHATAPPS PERKASA NEGERI  
PERAK**

**Gambar 13 : HEBHAN  
POSTER KELUARAN CPA  
IBU PEJABAT**





#### 6.4 SIDANG MEDIA JKDM PERAK TAHUN 2021



**Gambar 14 : LIPUTAN KES DI MAHKAMAH**



**Tajuk : Liputan sebutan kes di mahkamah**

**Lokasi : Mahkamah Majistret Pengkalan Hulu**

**Tarikh : 25 Februari 2021**

**Kes : 600 pertuduhan yang melibatkan kesalahan  
melanggar syarat lesen Kedai Bebas Cukai di bawah  
Seksyen 65D Akta Kastam 1967**

### Gambar 15 : SIARAN MEDIA



**Tajuk : Siaran Media rampasan daging sejuk beku**

**Lokasi : Pelabuhan Klang**

**Tarikh : 31 Mei 2021**

**Kes : Rampasan kontena yang membawa daging sejuk beku. Kesalahan semasa pengikraran barang.**



**Gambar 16 : WAWANCARA KHAS**



**Tajuk : Wawancara Khas RTM Bersama Pengarah Kastam Negeri Perak**

**Lokasi : Wisma Kastam Ipoh**

**Tarikh : 22 Februari 2021**

**Tajuk Wawancara : Peranan JKDM Perak Dalam Memerangi Covid-19.**

## 6.5 KUNJUNG HORMAT JKDM PERAK

Beberapa siri kunjung hormat telah diadakan oleh JKDM Perak bagi mengeratkan lagi hubungan kerjasama diantara JKDM dan agensi-agensi lain di JKDM Perak ini.

\*\*\*\*\*

01

Kunjung hormat tidak hanya kepada agensi strategik sahaja, namun melibatkan agensi lain seperti sekolah, kolej, jabatan kerajaan lain dan banyak lagi

\*\*\*\*\*

02

Melalui kunjung hormat ini, JKDM Perak akan memberi taklimat berkaitan fungsi dan peranan JKDM kepada negara. Ini merupakan antara langkah hebahan perkhidmatan JKDM yang boleh disampaikan kepada agensi lain.

\*\*\*\*\*

04

Bukan sahaja melibatkan kunjung hormat yang dimohon oleh JKDM ke agensi lain, namun ianya juga melibatkan kunjung hormat yang dimohon oleh agensi lain untuk hadir ke JKDM Perak

\*\*\*\*\*

03



## ANTARA KUNJUNG HORMAT YANG DIADAKAN PADA TAHUN 2021

### GAMBAR 17 : SEMBAH MENGHADAP KEPADA DYMM SULTAN PERAK

Sembah Menghadap yang dihadiri oleh ini YBhg. Dato' Sri Ketua Pengarah Kastam & Pengarah Kastam Negeri Perak ini membolehkan JKDM memaklumkan perkembangan dan prestasi terkini Jabatan Kastam Diraja Malaysia.

#### MEMPERERATKAN HUBUNGAN INSTITUSI ISTANA DAN JKDM

KUALA LUMPUR, 5 MEI 2021 – SEMBAH MENGHADAP DULI YANG MAHA PADUKA SERI SULTAN PERAK DARUL RIDZUAN



### GAMBAR 18 : KUNJUNG HORMAT KEPADA KETUA PENGARAH MKN MALAYSIA



PUTRAJAYA, 8 DISEMBER 2020 – KUNJUNGAN HORMAT PENGARAH KASTAM NEGERI PERAK KEPADA KETUA PENGARAH MAJLIS KESELAMATAN NEGARA

Pengarah Kastam Negeri Perak mengadakan kunjung hormat kepada YBhg. Datuk Mohd Rabin Basir, Ketua Pengarah Majlis Keselamatan Negara (MKN) di pejabat Ketua Pengarah MKN, Putrajaya.

Kunjung hormat ini diadakan bertujuan untuk mengeratkan hubungan kerja antara JKDM dan MKN.



### **GAMBAR 19 : KUNJUNG HORMAT SK TASEK DERMAWAN KEPADA PKN PERAK**

Dalam kunjung hormat ini juga, YBrs. Dr. Mohamad bin Saprin turut memberi pengenalan ringkas berkaitan JKDM Perak serta menerangkan fungsi dan peranan yang dimainkan oleh Jabatan Kastam Diraja Malaysia.

IPOH, 19 MEI 2021 – KUNJUNG HORMAT SEKOLAH KEBANGSAAN TASEK DERMAWAN KEPADA PENGARAH KASTAM NEGERI PERAK

Infocus



### **GAMBAR 20 : KUNJUNG HORMAT PEMUDA NEGARA NEGERI PERAK KEPADA PKN PERAK**



IPOH, 24 DISEMBER 2020 – KUNJUNGAN HORMAT PEMUDA NEGARA NEGERI PERAK KEPADA PENGARAH KASTAM NEGERI PERAK



Di dalam kunjung hormat ini, YBrs. Dr menerangkan serba ringkas fungsi dan peranan JKDM dan turut menyeru masyarakat supaya dapat membantu dalam membanteras penyeludupan. Beliau juga mengalu-alukan pihak NGO menjemput JKDM untuk memberi taklimat atau pameran berkaitan Kastam dalam program anjuran NGO.



## 6.6 HEBAHAN LIPUTAN CPA JKDM PERAK TAHUN 2021



Bagi memastikan hebahan program rasmi, aktiviti, perasmian operasi yang melibatkan Pengurusan Tertinggi Ibu Pejabat di JKDM sampai kepada pelanggan dalaman dan luaran. Cawangan Korporat akan mengeluarkan Liputan CPA sebagai medium hebahan bagi program-program ini.

Antara Liputan CPA yang dikeluarkan pada tahun ini adalah seperti berikut :-



### TEMPAT JATUH LAGI DIKENANG INIKAN PULA TEMPAT MENABUR BAKTI

IPOH, 6 MEI 2021 – LAWATAN KERJA YBHG. DATO' SRI KETUA PENGARAH  
KASTAM MALAYSIA KE JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA NEGERI PERAK



YBhg. Dato' Sri Abdul Latif bin Abdul Kadir, Ketua Pengarah Kastam Malaysia hari ini mengadakan Lawatan Kerja beliau ke Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak. Lawatan kerja ini dimulakan dengan lawatan ke Pejabat Kastam Meru yang telah siap dibina dan akan menempatkan Bahagian Penguatkuasaan dan Pematuhan JKDM Perak.

Selepas lawatan di Pejabat Kastam Meru, YBhg. Dato' Sri sudi meluangkan masa melawat Perumahan Kastam Silibin, Ipoh Perak yang juga baru siap dibaikpulih sebelum diduduki semula. Kemudian YBhg. Dato' Sri meneruskan lawatan kerja beliau dengan melawat Wisma Kastam Ipoh Perak yang merupakan tempat beliau bertugas di JKDM Perak suatu ketika dahulu.

Lawatan ke Wisma Kastam Ipoh ini telah mengamit semula kenangan pahit manis yang beliau lalui sepanjang 5 tahun berkhidmat di Negeri Perak suatu ketika dahulu. Bak kata pepatah "tempat jatuh lagi dikenang, inikan pula tempat bermain" dan ianya juga tempat dimana beliau pernah menabur bakti.

Selain itu, YBhg. Dato' Sri juga sudi meluangkan masa menghadiri Majlis Khatam Al-Quran dan World Quran Hour di Dewan Tan Sri Abdul Halil, Wisma Kastam Ipoh dan dalam masa yang sama beliau turut menyampaikan cenderahati kepada peserta tadarus Al-Quran JKDM Ipoh Perak.

Lawatan kerja ini turut dihadiri oleh YBrs. Dr. Mohamad bin Saprin, Pengarah Kastam Negeri Perak, Barisan Timbalan Pengarah Kastam Negeri Perak, pegawai-pegawai Ibu Pejabat dan pegawai-pegawai JKDM Perak yang lain.

Sekian.

Semarakkan JKDM di Mata Dunia!

Liputan InfoCus JKDM Perak



Lampiran 1 : Liputan CPA yang dihasilkan  
bersempena dengan Lawatan Kerja YBhg.  
Dato' Sri Abdul Latif bin Abdul Kadir, Ketua  
Pengarah Kastam Malaysia ke JKDM Perak  
pada 6 Mei 2021.

### PROGRAM NILAI - NILAI MURNI WARNAI RAMADHAN 1442H

IPOH 6 MEI 2021 - MAJLIS IFTAR JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA  
NEGERI PERAK 1442H / 2021M



Pelbagai program yang dirancang dan dilaksanakan sepanjang bulan Ramadhan ini, antaranya ialah Majlis Iftar Bersama Pengurusan Tertinggi Jabatan.

Majlis Iftar JKDM Perak tahun ini diserikan dengan kehadiran YBhg. Dato' Sri Abdul Latif bin Abdul Kadir, Ketua Pengarah Kastam Malaysia dan Isteri, YBhg. Dato' Hj. Wahabi bin Abdullah, Mtt Timbalan Ketua Pengarah Kastam

Penguatkuasaan / Pematuhan dan Isteri, YBhg. Dato' Hj. Zazuli bin Johan, Penolong Ketua Pengarah Kastam Zon Tengah dan Isteri, Pengarah Kastam Negeri, Pengarah Bahagian Ibu Pejabat dan Pengarah AKMAL yang terlibat dalam Mesyuarat Persenjataan Se Malaysia dan ahli-ahli mesyuarat yang lain selaku jemputan khas dalam Majlis Iftar JKDM Perak pada tahun ini.

Dalam ucapan aluannya, YBrs. Dr. Mohamad bin Saprin, Pengarah Kastam Negeri Perak mengucapkan jutaan terima kasih kepada semua tetamu jemputan yang sudi hadir ke Majlis Iftar JKDM Perak ini. Beliau juga turut memaklumkan bahawa pelbagai program yang dilaksanakan oleh JKDM Perak sepanjang Ramadhan kali ini. Antaranya ialah, Program Sumbangan Kepada Anak-Anak Yatim dan Warga Emas, Program Bubur Lambuk, Ziarah Cakna, Tadarus Al-Quran dan pelbagai lagi program nilai-nilai murni yang diadakan bagi menghidupkan bulan Ramadhan ini.

Dalam ucapannya, YBhg. Dato' Sri Abdul Latif bin Abdul Kadir mengucapkan jutaan terima kasih kepada JKDM Perak yang sudi menjemput beliau dan isteri serta Ahli Mesyuarat Persenjataan Se Malaysia hadir ke Majlis Iftar JKDM Perak pada tahun ini.

Beliau turut berharap agar JKDM Perak dapat mengedarkan prestasi cemerlang yang telah dicapai pada hari ini. Beliau berharap agar warga JKDM Perak akan terus melaksanakan tugas dengan sebaik mungkin supaya JKDM Perak dapat mencapai kejayaan yang lebih hebat dari tahun yang lalu.

## Lampiran 2 : Liputan CPA yang dihasilkan bersempena dengan Majlis Berbuka Puasa JKDM Perak Tahun 2021



#### KOMITMEN PENGURUSAN TERTINGGI DALAM MENCAPAI OBJEKTIF JABATAN

PERAK, 8 HINGGA 10 FEBRUARI 2021 – LAWATAN KERJA PENOLONG KETUA  
PENGARAH KASTAM (PENGUATKUASAAN) KE BAHAGIAN PENGUATKUASAAN  
JKDM PERAK



Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak menerima lawatan kerja daripada YBhg. Dato' Hj. Iskandar bn Jaafar, Penolong Ketua Pengarah Kastam (Penguatkuasaan) pada tarikh ini.

Lawatan kerja ini merupakan salah satu komitmen pengurusan tertinggi Bahagian Penguatkuasaan dalam memastikan semua aktiviti penguatkuasaan dijalankan mengikut SOP yang ditetapkan. Dalam masa yang sama lawatan ini juga membolehkan YBhg. Dato' memberi teguran

serta nasihat kepada Bahagian Penguatkuasaan bagi tujuan penambahbaikan demi mencapai sasaran dan objektif jabatan.

Selain itu, JKDM Perak juga telah mengadakan perbincangan berkaitan dengan beberapa isu-isu penting penguatkuasaan bagi mendapatkan pandangan serta nasihat daripada YBhg. Dato' dalam menyelesaikan isu-isu ini.

Dalam lawatan ini juga YBhg. Dato' mengadakan lawatan ke stor stor penguatkuasaan bagi memantau pentadbiran stor penguatkuasaan di JKDM Perak.

Sesi lawatan ke JKDM Perak ini melibatkan 3 stesen iaitu, Bahagian Penguatkuasaan Ipoh, Cawangan Penguatkuasaan Pengkalan Hulu dan Cawangan Penguatkuasaan Taiping.

Sekian.

Semarakan JKDM di Mata Dunia!

### Lampiran 3 : Liputan CPA yang dihasilkan bersempena dengan Majlis Berbuka Puasa JKDM Perak Tahun 2021





## 6.7 HEBAHAN LIPUTAN INFOCUS JKDM PERAK

**1. Selain daripada Liputan CPA, Cawangan Korporat JKDM Perak juga telah menerbitkan Liputan InfoCus JKDM Perak.**

**2. Liputan ini memberi fokus kepada semua program, aktiviti, kursus, JKDM Perak**

**3. Liputan ini akan dihebahkan dalam group whatapps di JKDM Perak untuk makluman pelanggan dalaman.**

**4. Antara Liputan InfoCus yang diterbitkan adalah seperti berikut :-**

**Infocus**  
JKDM PERAK



## LIPUTAN INFOCUS JKDM PERAK



## BAGAI PATAH TAK TUMBUH LAGI, BAGAI HILANG BELUM BERGANTI

**Liputan InfoCus JKDM Perak berkaitan  
persaraan Timbalan Pengarah Kastam Negeri  
Bahagian Perkastaman JKDM Perak**

**Lampiran 4 : Liputan InfoCus JKDM Perak**

## LIPUTAN INFOCUS JKDM PERAK



## SEDIA BERKERJASAMA DEMI MENCAPAI HASIL JABATAN

**Liputan InfoCus JKDM Perak berkaitan  
Majlis Makan Tengah Hari  
Bahagian Perkhidmatan Teknik**

**Lampiran 5 : Liputan InfoCus JKDM Perak**

## LIPUTAN INFOCUS JKDM PERAK

### MEMANTAPKAN PEMBUDAYAAN EKSA

IPOH, 1 HINGGA 2 APRIL 2021 – BENGKEL EKSA DIY JKDM PERAK



Walaupun Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak telah memperolehi Pensijilan EKSA DIY pada tahun lalu, namun pembudayaan EKSA ini tetap perlu diteruskan. Bagi memantapkan lagi pengetahuan, ilmu dan amalan pembudayaan EKSA ini, Jawatankuasa Induk EKSA JKDM Perak telah mengadakan Bengkel EKSA DIY pada 1 hingga 2 April 2021.

Jawatankuasa Induk EKSA DIY JKDM Perak telah menjemput Tuan Roslan bin Mohd Yusoff dan Puan Firdaus binti Md.Isa daripada Bahagian Perancangan Korporat Ibu Pejabat selaku penceramah dalam bengkel ini. Kedua-dua individu ini merupakan pegawai yang bertanggungjawab dalam melaksanakan EKSA DIY di Jabatan Kastam Diraja Malaysia dan merupakan juruaudit EKSA DIY JKDM.

Bengkel ini dihadiri oleh Jawatankuasa Induk EKSA DIY JKDM Perak, Ketua-Ketua Zon EKSA Bahagian dan Stesen di JKDM Perak serta ahli jawatankuasa Zon masing-masing.

Sekian.

Liputan InfoCus JKDM Perak

Semarakkan JKDM di Mata Dunia!



## Liputan InfoCus JKDM Perak berkaitan Bengkel EKSA DIY JKDM Perak

## Lampiran 6 : Liputan InfoCus JKDM



## LIPUTAN INFOCUS JKDM PERAK

### IPOH, 20 MEI 2021 – MAJLIS PENYERAHAN DOKUMEN & KUNCI BANGUNAN KOMPLEKS PENGUATKUASAAN DAN PEMATUHAN JKDM PERAK



YBrs. Dr. Mohamad bin Saprin, Pengarah Kastam Negeri Perak hari ini menghadiri Majlis Penyerahan Kunci Bangunan Kompleks Penguatkuasaan dan Pematuhan JKDM Perak yang diadakan secara ringkas di Pejabat Jabatan Kerja Raya (JKR) Negeri Perak.

Dalam ucapannya, YBrs. Dr. memaklumkan bahawa bangunan yang dinamakan Kompleks Penguatkuasaan dan Pematuhan JKDM Perak ini akan menempatkan pegawai-pegawai bahagian Penguatkuasaan dan Pematuhan JKDM Ipoh.

Majlis penyerahan kunci ini dimulakan dengan penyerahan dokumen dan kunci daripada wakil kontraktor kepada Pengarah Kerja Raya Perak dan di ikuti dengan penyerahan dokumen dan kunci daripada Pengarah Kerja Raya Perak kepada Pengarah Kastam Negeri Perak.

Turut hadir dalam majlis ini ialah Tuan Nor Iemal bin Sabian, Timbalan Pengarah Kastam Negeri Bahagian Penguatkuasaan, Puan Tun Norlela Azumi binti Ramli, Timbalan Pengarah Kastam Negeri Bahagian Pematuhan dan Tuan Zaidi bin Othman, Ketua Cawangan Kewangan dan Perolehan JKDM Perak.

Sekian,  
Semarakkan JKDM di Mata Dunia!  
Liputan InfoCus JKDM Perak.

## Liputan InfoCus JKDM Perak berkaitan Majlis Penyerahan Dokumen & Kunci Bangunan Kompleks Penguatkuasaan & Pematuhan JKDM Perak

### Lampiran 7 : Liputan InfoCus JKDM Perak



## PENGUKUHAN PERKHIDMATAN

### KRITERIA 2

## 1. LANGKAH PEMANTAUAN DAN KEADAH PEMULIHAN YANG DILAKSANAKAN BAGI MENGENALPASTI KETIDAKPATUHAN TERHADAP STANDARD KUALITI PERKHIDMATAN

Beberapa Langkah pemantauan dan pemulihan telah dirangka dan dilaksanakan bagi membolehkan JKDM Perak mengenalpasti ketidakpatuhan terhadap standard kualiti perkhidmatan.

Antara langkah-langkah yang dilaksanakan adalah seperti berikut :-

### 1.1 ADUAN AWAM

Menggunakan system e-aduan yang dipantau oleh Unit Pentadbiran Am, Bahagian KPSM JKDM Perak.



Terdapat juga kaedah lain yang digunakan iaitu aduan secara panggilan telefon, surat rasmi atau tidak rasmi, aduan terus di pejabat JKDM Perak dan melalui *Private Message* Facebook rasmi JKDM Perak.



Terdapat beberapa proses yang akan dilaksanakan oleh pegawai aduan awam negeri ini untuk menyelesaikan kes aduan awam. Walaubagaimanapun, proses itu adalah sulit untuk dilaporkan..



### 1.1.1 PIHAK YANG MENGEMUKAKAN ADUAN



### 1.1.2 JENIS ADUAN YANG DITERIMA





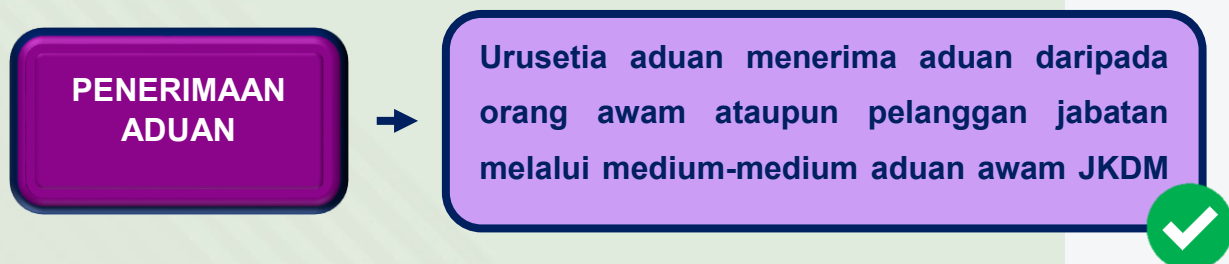
### 1.1.2 KATEGORI ADUAN

Terdapat 3 kategori aduan awam seperti berikut :-



### 1.1.3 PEMANTAUAN ADUAN

#### 1.2.3.1



### 1.1.3.2

#### PEMBUKAAN SAMPUL KECIL



Setelah menerima aduan, Urusetia akan membuka sampul kecil untuk dimajukan kepada Pengarah Kastam Negeri. Pengarah Kastam Negeri akan menilai kes berkenaan dan mengarahkan bahagian atau pegawai tertentu untuk melakukan penyiasatan dan menyelesaikan kes.



### 1.1.3.3

#### TINDAKAN OLEH BAHAGIAN @ PEGAWAI YANG DILANTIK



Bahagian @ pegawai mengenalpasti aduan itu sama ada benar atau tidak.



Jika palsu, laporan akan dihantar kepada Pengarah Kastam Negeri.



Jika benar, siasatan lanjut akan dilaksanakan.



Tindakan diambil kepada pegawai yang melakukan kesalahan.



Bahagian @ pegawai akan mengembalikan sampul kecil kepada urusetia aduan awam setelah kes selesai.



Urusetia aduan awam akan melaporkan kepada pengadu bahawa aduan telah diambil tindakan dan telah diselesaikan.





#### 1.1.4 LAPORAN RINGKAS ADUAN AWAM BAGI TEMPOH JANUARI HINGGA JUN 2021

Sebanyak 12 aduan awam berkaitan kes-kes penyeludupan.

Maklumat-maklumat ini adalah **SULIT** untuk diberikan penerangan lanjut.

**SULIT**



## 1.2 MYSTERY SHOPPING

Bagi pelaksanaan Mystery Shopping kali ini diadakan sekali dengan Naziran Integriti JKDM Perak. Hal ini kerana berdasarkan kriteria naziran integriti ini ada menyentuh berkaitan sikap dan etika individu yang bertugas di kaunter, tatacara pemakaian pegawai dan ruang kerja

Individu yang melaksanakan naziran ini terdiri daripada pegawai JKDM Perak yang dilantik oleh Unit Integriti JKDM Perak. Mereka akan mengadakan naziran ini ke Bahagian dan Stesen yang telah ditetapkan.

### 1.2.1 Skema pemarkahan naziran Mystery Shopping :-

| KRITERIA                 | SKOP NAZIRAN                    | BAHAGIAN / STESEN |             |
|--------------------------|---------------------------------|-------------------|-------------|
|                          |                                 | PATUH             | TIDAK PATUH |
| SIKAP DAN ETIKA INDIVIDU | Salam                           |                   |             |
|                          | Senyum                          |                   |             |
|                          | Profesional                     |                   |             |
|                          | Segak / Penampilan              |                   |             |
|                          | Segera / Cepak                  |                   |             |
|                          | Mendengar / Sensitif / Memahami |                   |             |
|                          | Sopan / Mesra dan Adil          |                   |             |
| JUMLAH MARKAH            |                                 | ___ / 5 Markah    |             |

Jadual 2 | Skema pemarkahan bagi kriteria sikap dan individu





| KRITERIA             | SKOP NAZIRAN                       | BAHAGIAN / STESEN |             |
|----------------------|------------------------------------|-------------------|-------------|
|                      |                                    | PATUH             | TIDAK PATUH |
| PEMAKAIAN & TATACARA | Berpakaian Sopan                   |                   |             |
|                      | Lengkap Beruniform / Pakaian Kerja |                   |             |
|                      | Tanda Nama                         |                   |             |
|                      | Penampilan Kemas                   |                   |             |
| JUMLAH MARKAH        |                                    | ___ / 5 Markah    |             |

Jadual 3 | Skema pemarkahan bagi kriteria pemakaian dan tatacara

| KRITERIA      | SKOP NAZIRAN                                                   | BAHAGIAN / STESEN |             |
|---------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|
|               |                                                                | PATUH             | TIDAK PATUH |
| RUANG         | Pekerja ada di meja kerja / kaunter (mengikut jadual jika ada) |                   |             |
|               | Kemas dan teratur                                              |                   |             |
|               | Bersih                                                         |                   |             |
|               | Ruang kerja selesa dan ceria                                   |                   |             |
| JUMLAH MARKAH |                                                                | ___ / 5 Markah    |             |

Jadual 4 | Skema pemarkahan bagi kriteria ruang



## 1.2.2 Antara Pemarkahan Naziran *Mystery Shopping* mengikut Bahagian dan Stesen adalah seperti berikut :-

### 1.2.2.1 Bahagian Cukai dalam Negeri

| KRITERIA                 | SKOP NAZIRAN                    | BAHAGIAN / STESEN |             |
|--------------------------|---------------------------------|-------------------|-------------|
|                          |                                 | PATUH             | TIDAK PATUH |
| SIKAP DAN ETIKA INDIVIDU | Salam                           | /                 |             |
|                          | Senyum                          | /                 |             |
|                          | Profesional                     | /                 |             |
|                          | Segak / Penampilan              | /                 |             |
|                          | Segera / Cekap                  | /                 |             |
|                          | Mendengar / Sensitif / Memahami | /                 |             |
|                          | Sopan / Mesra dan Adil          | /                 |             |
| JUMLAH MARKAH            |                                 | 5 / 5 Markah      |             |

| KRITERIA             | SKOP NAZIRAN                       | BAHAGIAN / STESEN |             |
|----------------------|------------------------------------|-------------------|-------------|
|                      |                                    | PATUH             | TIDAK PATUH |
| PEMAKAIAN & TATACARA | Berpakaian Sopan                   | /                 |             |
|                      | Lengkap Beruniform / Pakaian Kerja |                   | /           |
|                      | Tanda Nama                         |                   | /           |
|                      | Penampilan Kemas                   | /                 |             |
| JUMLAH MARKAH        |                                    | 2.5 / 5 Markah    |             |



| KRITERIA      | SKOP NAZIRAN                                                   | BAHAGIAN / STESEN |             |
|---------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|
|               |                                                                | PATUH             | TIDAK PATUH |
| RUANG         | Pekerja ada di meja kerja / kaunter (mengikut jadual jika ada) |                   | /           |
|               | Kemas dan teratur                                              | /                 |             |
|               | Bersih                                                         | /                 |             |
|               | Ruang kerja selesa dan ceria                                   | /                 |             |
| JUMLAH MARKAH |                                                                | 7.5 / 10 Markah   |             |

Jadual 5 | Pemarkahan Mystery Shopping di Bahagian Cukai Dalam Negeri

| MARKAH KESELURUHAN | MARKAH YANG DITERIMA | PERATUS |
|--------------------|----------------------|---------|
| 20 Markah          | 15 Markah            | 75%     |

Berikut merupakan pemarkahan yang diberikan kepada Bahagian Cukai Dalam Negeri JKDM Perak. Markah keseluruhan yang diterima ialah 75%.



1.2.2.2 Stesen Teluk Intan

| KRITERIA                 | SKOP NAZIRAN                    | BAHAGIAN / STESEN |             |
|--------------------------|---------------------------------|-------------------|-------------|
|                          |                                 | PATUH             | TIDAK PATUH |
| SIKAP DAN ETIKA INDIVIDU | Salam                           | /                 |             |
|                          | Senyum                          | /                 |             |
|                          | Profesional                     | /                 |             |
|                          | Segak / Penampilan              | /                 |             |
|                          | Segera / Cepak                  | /                 |             |
|                          | Mendengar / Sensitif / Memahami | /                 |             |
|                          | Sopan / Mesra dan Adil          | /                 |             |
| JUMLAH MARKAH            |                                 | 5 / 5 Markah      |             |

| KRITERIA             | SKOP NAZIRAN                       | BAHAGIAN / STESEN |             |
|----------------------|------------------------------------|-------------------|-------------|
|                      |                                    | PATUH             | TIDAK PATUH |
| PEMAKAIAN & TATACARA | Berpakaian Sopan                   | /                 |             |
|                      | Lengkap Beruniform / Pakaian Kerja | /                 |             |
|                      | Tanda Nama                         |                   | /           |
|                      | Penampilan Kemas                   | /                 |             |
| JUMLAH MARKAH        |                                    | 3.75 / 5 Markah   |             |





| KRITERIA      | SKOP NAZIRAN                                                   | BAHAGIAN / STESEN |             |
|---------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|
|               |                                                                | PATUH             | TIDAK PATUH |
| RUANG         | Pekerja ada di meja kerja / kaunter (mengikut jadual jika ada) | /                 |             |
|               | Kemas dan teratur                                              | /                 |             |
|               | Bersih                                                         | /                 |             |
|               | Ruang kerja selesa dan ceria                                   | /                 |             |
| JUMLAH MARKAH |                                                                | 10 / 10 Markah    |             |

Jadual 6 | Pemarkahan Mystery Shopping di Stesen Teluk Intan

| MARKAH KESELURUHAN | MARKAH YANG DITERIMA | PERATUS |
|--------------------|----------------------|---------|
| 20 Markah          | 18.75 Markah         | 93.75%  |

Berikut merupakan pemarkahan yang diberikan kepada stesen Teluk Intan JKDM Perak. Markah keseluruhan yang diterima ialah 93.75%



### 1.2.3 Langkah penambahbaikan

#### 1.2.3.1 Surat Teguran D daripada Pasukan Naziran

Bagi tujuan penambahbaikan, Unit Integriti telah mengeluarkan surat teguran kepada semua Bahagian dan Stesen yang telah dibuat naziran. Surat tujuan ini bertujuan untuk membolehkan Bahagian dan Stesen membuat penambahbaikan terhadap teguran panel naziran berdasarkan markah yang diberikan berdasarkan kriteria-kriteria ini.



### 1.2.3.2 Teguran Daripada Pengarah Kastam Negeri Perak

YBrs. Dr. Pengarah Kastam Negeri Perak juga telah membuat teguran secara umum kepada semua warga JKDM Perak terutamanya berkaitan dengan tatacara pemakaian uniform, kekemasan dalam berpakaian uniform dan layanan yang baik perlu diberikan kepada pelanggan jabatan.

Teguran ini dibuat semasa ucapan amanat beliau dalam Majlis Perhimpunan Setia Mesra Jan – Mac 2021 yang lalu.

19. Rancanglah kerja kita sebaik mungkin, sediakan *list work to do* untuk hari ini. Sebelum pulang, sediakan *list work to do* untuk hari esok. Ini akan membantu kita untuk mengelakkan kerja-kerja yang terbengkalai ataupun lupa untuk melakukan kerja itu.

Hadirin sekalian,

20. Kita merupakan suatu badan beruniform. Badan beruniform ini terkenal dengan keterampilan dan penampilan diri yang berdisiplin dan segar dari segi pemakaian dan aspek-aspek yang lain.
21. Kita dibekalkan dengan uniform saban tahun, dari hujung rambut hingga ke hujung kaki, semuanya disediakan untuk kita. Oleh itu, saya ingin menasihati semua warga JKDM Perak untuk menggunakan uniform yang dibekalkan oleh jabatan.
22. Uniform ini bukannya hanya dipakai ketika majlis rasmi atau mesyuarat. Namun wajib dipakai semasa kita bekerja di pejabat. Melalui pemerhatian yang dibuat, ada pegawai yang tidak mematuhi tatacara pemakaian uniform dengan betul.

23. Ada yang tidak memakai kasut yang dibekalkan. Ada yang memakai uniform namun baju di dalam berwarna warni, ada yang memakai t-shirt yang tidak melambangkan imej jabatan. Sepatutnya perkara ini tidak berlaku, kerana kita telah dibekalkan dengan pakaian-pakaian yang sepatutnya dipakai ketika bekerja.

24. Oleh yang demikian, saya telah mengarahkan semua Ketua - Ketua Bahagian dan Ketua - Ketua Kastam Daerah untuk mengadakan rokal secara berkala bagi memastikan penyelia dapat memantau dan memeriksa pakaian pegawai - pegawai di bawah seliaan mereka.

25. Kita perlu sentiasa kelihatan segar dan bergaya semasa datang bertugas. Elakkanlah penampilan diri yang selekeh atau tidak terurus. Hal ini kerana, kita mencerminkan nama jabatan.

26. Pelanggan jabatan sentiasa keluar masuk untuk berurusan dengan kita. Cuba bayangkan jika kita ini selekeh dan tidak terurus semasa berurusan dengan mereka. Apa agaknya pandangan pelanggan kepada jabatan.

Lampiran 8 | Keratan Teks Ucapan Pengarah Kastam Negeri Perak Semasa  
Ucapan Amanat Dalam Perhimpunan Setia Mesra Jan – Mei 2021

### 1.3 PANGGILAN TELEFON SECARA RAWAK (CALL TREE)



Kaedah ini dilaksanakan bagi menilai kepatuhan pegawai terhadap tatacara berkomunikasi dengan menggunakan telefon. Pegawai yang terlibat dalam mengadakan mystery shopping dan naziran integriti ini akan turut membuat penilaian terhadap kriteria ini.

#### 1.3.1 Elemen yang dinilai adalah seperti berikut :-

| KRITERIA          | SKOP NAZIRAN                                        | BAHAGIAN / STESEN |             |
|-------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|-------------|
|                   |                                                     | PATUH             | TIDAK PATUH |
| PANGGILAN TELEFON | Dijawab dalam tempoh tidak melebihi 10 saat         |                   |             |
|                   | Panggilan telefon dijawab tidak melebihi 3 deringan |                   |             |
|                   | Sentiasa mesra / sopan / berbudi Bahasa             |                   |             |
| JUMLAH MARKAH     |                                                     | 20 Markah         |             |

Jadual 7 | Skema pemarkahan bagi kriteria panggilan telefon





### 1.3.2 Antara Pemarkahan Naziran Panggilan Telefon Mengikut Bahagian dan Stesen adalah seperti berikut :-

#### 1.3.2.1 Bahagian Perkastaman

| KRITERIA          | SKOP NAZIRAN                                        | BAHAGIAN / STESEN |             |
|-------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|-------------|
|                   |                                                     | PATUH             | TIDAK PATUH |
| PANGGILAN TELEFON | Dijawab dalam tempoh tidak melebihi 10 saat         | /                 |             |
|                   | Panggilan telefon dijawab tidak melebihi 3 deringan | /                 |             |
|                   | Sentiasa mesra / sopan / berbudi Bahasa             | /                 |             |
| JUMLAH MARKAH     |                                                     | 20 Markah         |             |

| MARKAH KESELURUHAN | MARKAH YANG DITERIMA | PERATUS |
|--------------------|----------------------|---------|
| 20 Markah          | 20 Markah            | 100%    |

Jadual 8 | Permarkahan naziran panggilan telefon di Bahagian Perkastaman

Berikut merupakan pemarkahan yang diberikan kepada Bahagian Perkastaman JKDM Perak. Markah keseluruhan yang diterima ialah 100%.



1.3.2.2 Stesen Lumut

| KRITERIA             | SKOP<br>NAZIRAN                                     | BAHAGIAN / STESEN |             |
|----------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|-------------|
|                      |                                                     | PATUH             | TIDAK PATUH |
| PANGGILAN<br>TELEFON | Dijawab dalam tempoh tidak melebihi 10 saat         | /                 |             |
|                      | Panggilan telefon dijawab tidak melebihi 3 deringan |                   | /           |
|                      | Sentiasa mesra / sopan / berbudi Bahasa             | /                 |             |
| JUMLAH MARKAH        |                                                     | 13.33 Markah      |             |

| MARKAH<br>KESELURUHAN | MARKAH<br>YANG<br>DITERIMA | PERATUS |
|-----------------------|----------------------------|---------|
| 20 Markah             | 13.33 Markah               | 66.65%  |

Jadual 9 | Permarkahan naziran panggilan telefon di Stesen Lumut, Perak

Berikut merupakan pemarkahan yang diberikan kepada Stesen Lumut JKDM Perak. Markah keseluruhan yang diterima ialah 66.65%.



### 1.3.3 Langkah Penambahbaikan

#### 1.3.3.1 Surat Teguran Daripada Pasukan Naziran

Bagi tujuan penambahbaikan, Unit Integriti telah mengeluarkan surat teguran kepada semua Bahagian dan Stesen yang telah dibuat naziran. Surat tujuan ini bertujuan untuk membolehkan Bahagian dan Stesen membuat penambahbaikan terhadap teguran panel naziran berdasarkan markah yang diberikan berdasarkan kriteria-kriteria ini.

#### 1.4 PEMANTAUAN PENGURUSAN TERTINGGI JKDM PERAK



Memberi layanan yang baik kepada pelanggan jabatan. Berikut merupakan 1 daripada 5 Prinsip Pengurusan YBrS. Dr. Mohamad bin Saprin, Pengarah Kastam Negeri Perak

Beliau sentiasa mengingatkan pegawai beliau supaya sentiasa memberi layanan yang baik, adil dan saksama serta memberikan kualiti perkhidmatan yang terbaik kepada semua pelanggan jabatan tanpa mengira pangkat.

- Pastikan pegawai mematuhi akta, undang-undang dan peraturan.
- 5. Memberi keutamaan kepada pelanggan dalaman dan luaran.
- Beri layanan yang baik kepada pelanggan.
- Bagi penerangan dan penjelasan dengan baik dan jelas.
- Jangan bersikap pilih kasih dalam memberi layanan kepada pelanggan.

Hadirin sekalian,  
6. Sedar tidak sedar kita sudah pun memasuki suku tahun kedua tahun 2021. Masa berlalu dengan begitu pantas. Oleh itu, kita seharusnya bergerak sepantas pergerakan masa. Masa tidak akan menunggu kita walau sedetik. Jika kita terlepas masa itu tidak akan Kembali.

Lampiran 9 | Keratan Teks Ucapan Pengarah Kastam Negeri Perak Semasa Ucapan Amanat Dalam Perhimpunan Setia Mesra Jan – Mei 2021





**USAHA DELIGHTING  
THE CUSTOMERS**

**KRITERIA 3**

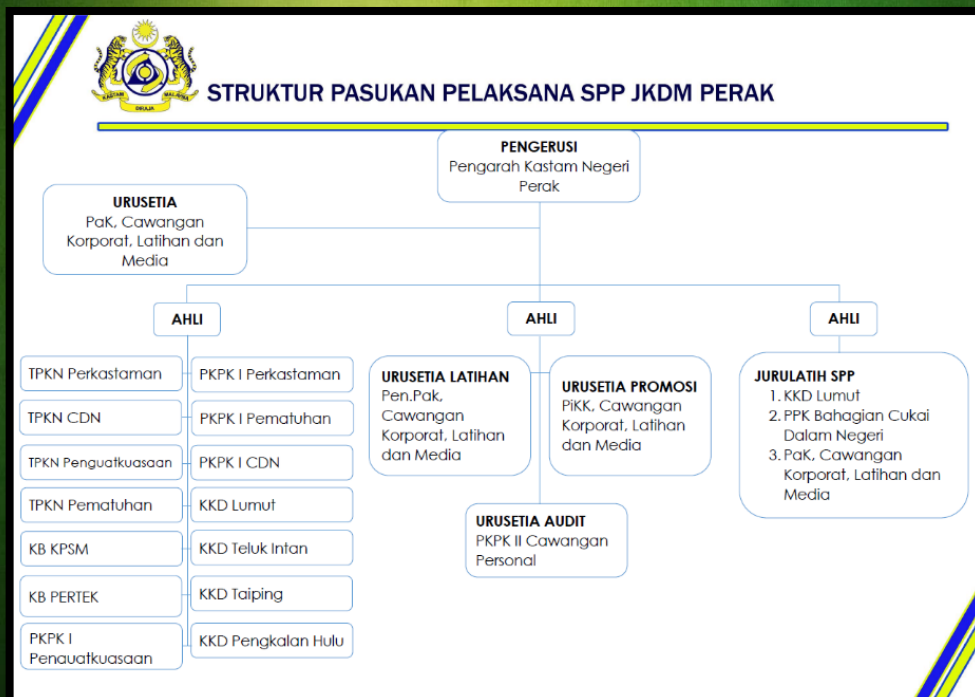
## 1. PELAKSANAAN PAJ. BIL. 112 – STANDARD PERILAKU PEGAWAI (SPP)

Pelaksanaan dasar dan arahan Perintah Am Jabatan Bil.112 ini sentiasa diamalkan di JKDM Perak pada setiap masa. Amalan Standard Perilaku Pegawai ini perlu diamalkan setiap hari dan setiap masa sepanjang kita bertugas serta berurusan dengan pelanggan jabatan.

Beberapa kaedah telah dilaksanakan bagi memastikan pelaksanaan SPP ini sentiasa diamalkan, dipantau dan diamalkan. Kaedah yang dilaksanakan adalah seperti berikut :-

### 1.1 PEMATUHAN TERHADAP MEKANISMA PELAKSANAAN, TUGAS & TANGGUNGJAWAB.

#### 1.1.1 STRUKTUR PASUKAN PELAKSANA







ANUGERAH KECEMERLANGAN DAN INOVASI  
JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA TAHUN 2021

1.1.2 SURAT LANTIKAN AHLI JAWATANKUASA SPP JKDM  
PERAK

**JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA**  
BAHAGIAN KHIDMAT PENGURUSAN DAN SUMBER MANUSIA  
Wilayah Kastam,  
No. 1, Jalan Kinta,  
Off Jalan Tun Abdul Razak,  
30100 (PCH),  
PERAK DARUL RIDZUAN.

Tel: 05 274 4322 / 3647  
Faksimili: 05 274 4322  
Laman Web: www.customs.gov.my

Rujukan Kami : KE AB(80)379/16/KN.1(33)  
Tarikh : 7 Zulkaedah 1442H  
18 Jun 2021

SENARAI SEPERTI DI LAMPIRAN A

Tuan/Puan,

PELANTIKAN SEBAGAI AHLI, URUSETIA PELAKSANA, LATHAN, PROMOSI DAN AUDIT STANDARD PERILAKU PEGAWAI, JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA NEGERI PERAK

Dengan segala hormatnya saya merujuk kepada perkara tersebut di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa Tuan/Puan seperti di Lampiran A adalah dilantik sebagai Ahli, Urusetia Pelaksana, Latihan, Promosi dan Audit Standard Perilaku Pegawai Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak seperti mana yang ditetapkan oleh Perintah Am Jabatan Bil.112: Standard Perilaku Pegawai (SPP) bertarikh 19 November 2015.

3. Tuan/Puan adalah diharapkan agar dapat memberikan kerjasama dalam melaksanakan Standard Perilaku Pegawai ini.

4. Pelantikan ini adalah berdasarkan jawatan dan sebarang pertukaran pegawai hanya perlu dimaklumkan kepada Pengerusi dan Urusetia Pelaksana sahaja.

5. Tindakan dan kerjasama tuan/puan adalah amat dihargai dan didahului dengan ucapan ribuan terima kasih.

Sekian,

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

(DR. MOHAMAD BIN SAPRIN)  
Pengerah Kastam Negeri  
Perak

BERKHIDMAT MEMAKMURKAN NEGARA

LAMPIRAN A

PENGERUSI

| BIL | JAWATAN                | NAMA PEGAWAI                 |
|-----|------------------------|------------------------------|
| 1   | Pengarah Kastam Negeri | YBrs. Dr. Mohamad bin Saprin |

URUSETIA

| BIL | JAWATAN                              | NAMA PEGAWAI                           |
|-----|--------------------------------------|----------------------------------------|
| 1   | PaK, Caw Korporat, Latihan dan Media | Tuan Mohamad Shaifulazizi bin Mohammad |

AHLI

| BIL | JAWATAN                                             | NAMA PEGAWAI                        |
|-----|-----------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1   | Timb. Pengarah Kastam Negeri Penguatkuasaan         | Tuan Nor Ismail bin Sabian          |
| 2   | Timb. Pengarah Kastam Negeri Cukai Dalam Negeri     | Puan Norhayati binti Mohd zain      |
| 3   | Timb. Pengarah Kastam Negeri Pematuhan              | Puan Tun Norliela Azumi binti Ramli |
| 4   | Timb. Pengarah Kastam Negeri Perkastaman            | Tuan Jalaludin bin Abu              |
| 5   | PKPK I Bahagian Perkhidmatan Teknik                 | Tuan Sanjilatheeban a/l Subramaniam |
| 6   | PKPK I Bahagian Khidmat Pengurusan & Sumber Manusia | Tuan Jaafar bin Ali                 |
| 7   | PKPK I Bahagian Penguatkuasaan                      | Tuan Suhaimi bin Rahmani            |
| 8   | PKPK I Bahagian Perkastaman                         | Puan Suzana bin Sarif               |
| 9   | PKPK I Bahagian Pematuhan                           | Puan Agnes Selvi a/p Visuvasam      |
| 10  | PKPK I Bahagian Cukai Dalam Negeri                  | Tuan Ahmad Roslan bin Mohd Radzi    |

BERKHIDMAT MEMAKMURKAN NEGARA

| BIL | JAWATAN                            | NAMA PEGAWAI                    |
|-----|------------------------------------|---------------------------------|
| 11  | Ketua Kastam Daerah Taiping        | Tuan Mazlan bin Ab Ghani        |
| 12  | Ketua Kastam Daerah Lumut          | Tuan Mohd Anwar bin Mohd Yusoff |
| 13  | Ketua Kastam Daerah Teluk Intan    | Tuan Jeffri bin Abd Rahman      |
| 14  | Ketua Kastam Daerah Pengkalan Hulu | Tuan Norhaizuran bin Abdullah   |

URUSETIA LATHAN

| BIL | JAWATAN                                  | NAMA PEGAWAI            |
|-----|------------------------------------------|-------------------------|
| 1   | Pen PaK, Caw Korporat, Latihan dan Media | Puan Rozita binti Idris |

URUSETIA PROMOSI

| BIL | JAWATAN                               | NAMA PEGAWAI                   |
|-----|---------------------------------------|--------------------------------|
| 1   | PIKK, Caw Korporat, Latihan dan Media | Encik Mohd Radzi bin Abd. Aziz |

URUSETIA AUDIT

| BIL | JAWATAN                                   | NAMA PEGAWAI                |
|-----|-------------------------------------------|-----------------------------|
| 1   | PKPK II, Caw. Personal dan Pentadbiran Am | Puan Nor Mazuina bt Mokhtar |

BERKHIDMAT MEMAKMURKAN NEGARA

JURULATH

| BIL | JAWATAN                              | NAMA PEGAWAI                           |
|-----|--------------------------------------|----------------------------------------|
| 1   | PKPK I Stesen Lumut                  | Tuan Mohd Anwar bin Mohd Yusoff        |
| 2   | PPK, Caw Khidmat Pelanggan           | Tuan Mohamed Imran bin Sahul Hamid     |
| 3   | PaK, Caw Korporat, Latihan dan Media | Tuan Mohamad Shaifulazizi bin Mohammad |

BERKHIDMAT MEMAKMURKAN NEGARA

Lampiran 10 | Surat perlantikan Ahli Jawatankuasa SPP JKDM Perak yang dilantik oleh Pengarah Kastam Negeri

JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA NEGERI PERAK



### 1.1.3 SENARAI PASUKAN PELAKSANA SPP JKDM PERAK

## PASUKAN PELAKSANA SPP JKDM PERAK

### PENGERUSI

| BIL. | JAWATAN                | NAMA PEGAWAI                 |
|------|------------------------|------------------------------|
| 1    | Pengarah Kastam Negeri | YBrs. Dr. Mohamad bin Saprin |

### URUSETIA

| BIL. | JAWATAN                              | NAMA PEGAWAI                          |
|------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 1    | PaK, Caw.Korporat, Latihan dan Media | Tuan Mohamad Shaifulazizi bin Muhamud |

### AHLI

| BIL. | JAWATAN                                             | NAMA PEGAWAI                       |
|------|-----------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1    | Timb. Pengarah Kastam Negeri Penguatkuasaan         | Tuan Nor Ismail bin Sabian         |
| 2    | Timb. Pengarah Kastam Negeri Cukai Dalam Negeri     | Puan Norhayati binti Mohd zain     |
| 3    | Timb. Pengarah Kastam Negeri Pematuhan              | Puan Tun Norlela Azuni binti Ramli |
| 4    | Timb. Pengarah Kastam Negeri Perkastaman            | Tuan Jalaludin bin Abu             |
| 5    | PKPK I Bahagian Perkhidmatan Teknik                 | Tuan Sanjathesaban a/l Subramaniam |
| 6    | PKPK I Bahagian Khidmat Pengurusan & Sumber Manusia | Tuan Jaafar bin Ali                |
| 7    | PKPK I Bahagian Penguatkuasaan                      | Tuan Suhaimi bin Rahmani           |
| 8    | PKPK I Bahagian Perkastaman                         | Puan Suzana bin Sarif              |
| 9    | PKPK I Bahagian Pematuhan                           | Puan Agnes Selvi a/p Viswasam      |

## PASUKAN PELAKSANA SPP JKDM PERAK

| BIL. | JAWATAN                            | NAMA PEGAWAI                     |
|------|------------------------------------|----------------------------------|
| 10   | PKPK I Bahagian Cukai Dalam Negeri | Tuan Ahmad Rostan bin Mohd Radzi |
| 11   | Ketua Kastam Daerah Taiping        | Tuan Mazlan bin Ab Ghani         |
| 12   | Ketua Kastam Daerah Lumut          | Tuan Mohd Anwar bin Mohd Yusoff  |
| 13   | Ketua Kastam Daerah Teluk Intan    | Tuan Jeffri bin Abd Rahman       |
| 14   | Ketua Kastam Daerah Pengkalan Hulu | Tuan Norhaizuran bin Abdullah    |

### URUSETIA LATIHAN

| BIL. | JAWATAN                                  | NAMA PEGAWAI            |
|------|------------------------------------------|-------------------------|
| 1    | Pen.PaK, Caw.Korporat, Latihan dan Media | Puan Rozita binti Idris |

### URUSETIA PROMOSI

| BIL. | JAWATAN                               | NAMA PEGAWAI                  |
|------|---------------------------------------|-------------------------------|
| 1    | PKPK, Caw.Korporat, Latihan dan Media | Enck Mohd Radzi bin Abd. Aziz |

### URUSETIA AUDIT

| BIL. | JAWATAN                                   | NAMA PEGAWAI                |
|------|-------------------------------------------|-----------------------------|
| 1    | PKPK II, Caw. Personal dan Pentadbiran Am | Puan Nor Mazwina bt Mokhtar |

## PASUKAN PELAKSANA SPP JKDM PERAK

### JURULATIH

| BIL. | JAWATAN                              | NAMA PEGAWAI                          |
|------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 1    | PKPK I Stesen Lumut                  | Tuan Mohd Anwar bin Mohd Yusoff       |
| 2    | PPK, Caw Khidmat Pelanggan           | Tuan Mohamed Imran bin Sahul Harid    |
| 3    | PaK, Caw.Korporat, Latihan dan Media | Tuan Mohamad Shaifulazizi bin Muhamud |

Senarai Pasukan Pelaksana SPP JKDM Perak yang terdiri daripada Timbalan Pengarah Kastam Negeri, Ketua Bahagian, Ketua Kastam Daerah dan seorang PKPK I setiap Bahagian yang akan bertindak sebagai ahli pasukan

Ahli yang lain terdiri daripada pegawai yang dilantik menjadi urusetia induk, urusetia latihan, urusetia jawatankuasa audit, urusetia promosi dan jurulatih SPP.





## 1.1.4 MESYUARAT SPP NEGERI

### 1.1.4.1 Memo Jemputan Mesyuarat SPP JKDM Perak Bil.1/2021

  
**JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA**  
NEGERI PERAK  
**MEMO**

Rujukan : KE-AA(80)379/16.KIT1(34) : 14 Zulkaedah 1442H  
: 25 Jun 2021

**TAJUK : MESYUARAT JAWATANKUASA STANDARD PERILAKU PEGAWAI PEGAWAI (SPP), JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA NEGERI PERAK TAHUN 2021 SECARA MAYA**

|          |                                                                          |                                                                                                 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DARIPADA | Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Cawangan Korporat, Latihan dan Media | Salinan :                                                                                       |
| KEPADA   | Pegawai-Pegawai Seperti Di "LAMPIRAN A"                                  | i) Pengarah Kastam Negeri (YBrs.Dr. dijemput mempengerusikan mesyuarat ini)<br>ii) Fail Timbul. |

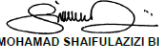
Adalah saya diarahkan merujuk kepada perkara di atas.

2. Adalah dimaklumkan bahawa Mesyuarat Jawatankuasa Standard Perilaku Pegawai (SPP) Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak Tahun 2021 secara maya akan diadakan seperti ketetapan berikut :-

Tarikh : 29 Jun 2021 (Selasa)  
Masa : 11.30 Pagi  
Tempat : Timbalan Pengarah Kastam Negeri & Ketua Bahagian Bilik Mesyuarat Aras 5, Wisma Kastam Ipoh  
: Ahli mesyuarat yang lain secara atas talian.

3. Sehubungan dengan itu, Tuan/Puan seperti di Lampiran A adalah dijemput untuk menghadiri mesyuarat ini.

Sekian terima kasih,  
"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

  
(MOHAMAD SHAIFULAZIZI BIN MOHAMMUD)

1

Lampiran A

| Bil | Nama                                  | Jawatan/Bahagian/Daerah |
|-----|---------------------------------------|-------------------------|
| 1   | YBrs. Dr. Mohamad bin Saprin          | Pengarah Kastam Negeri  |
| 2   | Tuan Nor Ismail bin Sabian            | TPKN Penguatkuasaan     |
| 3   | Puan Norhayati binti Mohd Zain        | TPKN CDN                |
| 4   | Puan Tun Noriela Azumi binti Ramli    | TPKN Pematuhan          |
| 5   | Tuan Jalaludin bin Abu                | TPKN Perakastaman       |
| 6   | Tuan Sanjilattheeban a/l Subramaniam  | Ketua Bahagian PERTEK   |
| 7   | Tuan Jaafar bin Ali                   | Ketua Bahagian KPSP     |
| 8   | Tuan Suhaimi bin Rahmani              | PKPK I Penguatkuasaan   |
| 9   | Puan Suzana binti Sarif               | PKPK I Perakastaman     |
| 10  | Puan Agnes Selvi A/P Visuvasam        | PKPK I Pematuhan        |
| 11  | Tuan Ahmad Roslan bin Mohd Radzi      | PKPK I CDN              |
| 12  | Tuan Mazlan bin Ab. Ghani             | KKD JKDM Taiping        |
| 13  | Tuan Mohd Ansar bin Mohd Yusof        | KKD Lumut               |
| 14  | Tuan Jeffri bin Abd Rahman            | KKD Teluk Intan         |
| 15  | Tuan Norhaizuran bin Abdullah         | KKD Pengkalan Hulu      |
| 16  | Puan Nor Mazwina binti Mokhtar        | PKPK II KPSP            |
| 17  | Tuan Mohamed Imran bin Sahul Hamid    | PPK Cukai Dalam Negeri  |
| 18  | Tuan Mohamad Shaifulazizi bin Mohamud | PaK KPSP                |
| 19  | Puan Rozita binti Idris               | Pen.PaK Latihan         |
| 20  | Encik Mohd Radzi bin Abd. Aziz        | PIKK Media              |

2

Lampiran 12 | Memo Jemputan Ke Mesyuarat SPP JKDM Perak Bil.1/2021



#### 1.1.4.2 Agenda Mesyuarat SPP JKDM Perak Bil.1/2021

Lampiran B

**AGENDA MESYUARAT  
JAWATANKUASA PELAKSANA STANDARD PERILAKU PEGAWAI JKDM PERAK  
TAHUN 2021 SECARA MAYA**

**TARIKH** : 29 JUN 2021 (SELASA)  
**TEMPAT** : BILIK MESYUARAT TINGKAT 5, WISMA KASTAM IPOH  
(TPKN DAN KB SAHAJA)  
: AHLI MESYUARAT YANG LAIN SECARA ATAS TALIAN  
**PENGERUSI** : YBRS. DR. MOHAMAD BIN SAPRIN  
PENGARAH KASTAM NEGERI PERAK

---

1. Ucapan Aluan Pengerusi Mesyuarat.
2. Taklimat Perintah Am Jabatan Bil.112 : Standard Perilaku Pegawai oleh Jurulatih SPP Negeri
3. Perkara-Perkara Berbangkit
4. Hal-Hal Lain.
5. Penutup.

3

Lampiran 13 | Memo Jemputan Ke Mesyuarat SPP JKDM Perak Bil.1/2021



## ANUGERAH KECEMERLANGAN DAN INOVASI JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA TAHUN 2021

### 1.1.4.3 Minit Mesyuarat SPP JKDM Perak Bil.1/2021

MINIT MESYUARAT JAWATANKUASA PELAKSANA STANDARD PERILAKU PEGAWAI (SPP) JKDM  
PERAK BIL. 1/2021

#### 1. MAKLUMAT MESYUARAT :

| BIL. | PERKARA         | MAKLUMAT                                                                                                  |
|------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1  | Tajuk Mesyuarat | Mesyuarat Jawatankuasa Pelaksana Standard Perilaku Pegawai (SPP) JKDM Perak Bil.1/2021 Secara Atas Talian |
| 1.2  | Tarikh          | 29 Jun 2021                                                                                               |
| 1.3  | Tempat          | Bilik Mesyuarat Aras 5, Wisma Kastam Ipoh & Atas Talian                                                   |
| 1.4  | Pengerusi       | YBrs. Dr. Mohamad bin Saprin<br>Pengerah Kastam Negeri Perak                                              |
| 1.5  | Kehadiran       | Rujuk Lampiran A                                                                                          |

#### 2. UCAPAN PENERGUSI :

| BIL. | PERKARA                                                                                                                                                                                                                                                               | TINDAKAN |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 2.1  | Tuan Pengerusi memulakan mesyuarat dengan ucapan Assalamu'alaikum dan Salam Sejahtera dan ucapan terima kasih kepada semua ahli mesyuarat yang hadir dalam mesyuarat pada pagi ini.                                                                                   | Makluman |
| 2.2  | Pengerusi memaklumkan bahawa Sebagai sebuah agensi penguatkuasaan undang-undang, keupayaan pegawai berinteraksi secara profesional melangkaui jangkaan pelanggan ( <i>beyond expectation</i> ) dapat meningkatkan tahap kewibawaan serta kualiti perkhidmatan kastam. |          |
| 2.3  | Sehubungan itu, kaedah pengurusan "Pengalaman Pelanggan Secara Menyeluruh" atau " <i>Total Customer Experience</i> " akan menjadi salah satu pendekatan tambahan dalam usaha memantapkan sistem penyampaian perkhidmatan kastam.                                      |          |

MINIT MESYUARAT JAWATANKUASA PELAKSANA STANDARD PERILAKU PEGAWAI (SPP) JKDM  
PERAK BIL. 1/2021

| BIL. | PERKARA                                                                                                                                                                                                                                                                                | TINDAKAN |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 2.4  | Melalui pendekatan ini, tumpuan bukan sahaja diberikan dengan memastikan output perkhidmatan Kastam dapat memenuhi kehendak pelanggan, bahkan, setiap peringkat urusan yang dilalui pelanggan sewaktu berurusan dengan Kastam akan menjadi suatu pengalaman yang indah untuk dikenang. | Makluman |
| 2.5  | Bagi merealisasikan hasrat ini JKDM telah memperkenalkan Standard Perilaku Pegawai atau SPP yang menetapkan aksi dan ucapan muni yang perlu disertakan oleh pegawai mengikut situasi yang ditetapkan sewaktu bertugas.                                                                 |          |
| 2.6  | Aksi dan ucapan yang ditetapkan ini diharapkan dapat merealisasikan aspirasi JKDM dan Kerajaan untuk menghasilkan kualiti perkhidmatan berprestasi tinggi yang melangkaui jangkaan pelanggan serta dihargai oleh pelanggan dan rakyat.                                                 |          |
| 2.7  | Adalah diharapkan SPP ini dapat meningkatkan kewibawaan pegawai sewaktu bertugas serta memantapkan kualiti penyampaian perkhidmatan Kastam dan perkhidmatan awam.                                                                                                                      |          |
| 2.8  | Amalan muni yang disertakan secara seragam oleh pegawai juga diharapkan menjadi suatu budaya korporat JKDM yang berupaya merealisasikan gagasan Berkhidmat Memakmurkan Negara.                                                                                                         |          |

2

MINIT MESYUARAT JAWATANKUASA PELAKSANA STANDARD PERILAKU PEGAWAI (SPP) JKDM  
PERAK BIL. 1/2021

#### 3. TAKLIMAT PERINTAH AM JABATAN BIL.112 : STANDARD PERILAKU PEGAWAI OLEH JURULATIH :

| BIL. | PERKARA                                                                                                                                                                           | TINDAKAN |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 3.1  | Tuan Mohamed Imran bin Sahul Hamid, Jurulatih SPP JKDM Perak memberi taklimat berkenaan pelaksanaan Standard Perilaku Pegawai JKDM Perak kepada semua jawatankuasa yang dilantik. | Makluman |
| 3.2  | Slide penerangan seperti di Lampiran B                                                                                                                                            |          |

#### 4. PERKARA-PERKARA BERBANGKIT

| BIL. | PERKARA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | TINDAKAN |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 3.1  | Tuan Mohamad Shaifulazizi bin Mohammad, Urusetia SPP JKDM Perak memberi penerangan berkenaan peranan dan tanggungjawab yang perlu dijalankan oleh jawatankuasa mengikut portfolio masing-masing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Makluman |
| 3.2  | Penerangan peranan dan tanggungjawab ini disampaikan dengan berpedukan Buku Perintah Am Jabatan Bil.112.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |
| 3.3  | Maklumat penerangan tanggungjawab jawatankuasa adalah seperti berikut :<br><b>Pengerusi Pasukan Pelaksana :</b><br>I. Menjadi Pengerusi Pasukan Pelaksana di Negeri.<br>II. Menubuhkan Urusetia Pasukan Pelaksana dan melantik mana-mana pegawai yang difikirkan sesuai sebagai ahli.<br>III. Menubuhkan Pasukan Latihan, Pasukan Promosi dan Pasukan Audit serta melantik mana-mana pegawai yang dirasakan sesuai sebagai ahli.<br>IV. Melantik semua Ketua Bahagian / Ketua Kastam Daerah dan Ketua Pasukan Latihan, pasukan |          |

3

MINIT MESYUARAT JAWATANKUASA PELAKSANA STANDARD PERILAKU PEGAWAI (SPP) JKDM  
PERAK BIL. 1/2021

|                                                                                                        |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Promosi serta Pasukan Audit sebagai Ahli Pasukan Pelaksana.                                            | Makluman |
| V. Melantik Jurulatih SPP di Negeri                                                                    |          |
| VI. Membuat dasar-dasar pelaksanaan aktiviti SPP peringkat Negeri.                                     |          |
| <b>Urusetia Pasukan Pelaksana</b>                                                                      |          |
| I. Menguruskan mesyuarat Pasukan Pelaksana di Negeri.                                                  | Makluman |
| II. Mengemukakan apa-apa laporan aktiviti dan Laporan Audit kepada Urusetia Pasukan Peneraju.          |          |
| III. Menyediakan laporan, maklumat dan data yang diperlukan oleh Pasukan Pelaksana.                    |          |
| IV. Memudahkan semua aktiviti dalam menjayakan pelaksanaan aktiviti SPP di Negeri.                     |          |
| <b>Pasukan Latihan</b>                                                                                 |          |
| I. Menguruskan latihan, tunjuk ajar, bimbingan dan panduan SPP kepada pegawai di Negeri.               | Makluman |
| II. Mengadakan latihan kepada mana-mana pegawai yang baru bertugas di tempat yang terlibat dengan SPP. |          |
| <b>Pasukan Promosi</b>                                                                                 |          |
| I. Bertanggungjawab mengendalikan sesi penerangan mengenai SPP kepada pegawai di Negeri.               | Makluman |
| II. Menjalankan aktiviti kesedaran tentang SPP dalam kalangan pegawai.                                 |          |

4





ANUGERAH KECEMERLANGAN DAN INOVASI  
JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA TAHUN 2021

MINIT MESYUARAT JAWATANKUASA PELAKSANA STANDARD PERILAKU PEGAWAI (SPP) JKDM  
PERAK BIL.1/2021

|                                                                                  |          |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------|
| III. Merakam foto / video berkaitan aktiviti SPP.                                | Makluman |
| IV. Menyiarkan berita dalam bentuk buletin di peringkat Negeri.                  |          |
| V. Mengurus penerbitan dan percetakan berkaitan pelaksanaan SPP di Negeri.       |          |
| <b>Pasukan Audit</b>                                                             |          |
| I. Bertanggungjawab membuat auditan prestasi pelaksanaan aktiviti SPP di Negeri. |          |
| II. Membuat penilaian impak program SPP.                                         |          |
| III. Membuat penilaian serta cadangan penambahbaikan pelaksanaan SPP.            |          |

5. HAL-HAL LAIN :

| BIL | PERKARA                                                                                                                                        | TINDAKAN           |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 5.1 | YBrs. Dr. Pengerusi meminta semua Jawatankuasa untuk membentangkan perkembangan terkini jawatankuasa masing-masing pada mesyuarat akan datang. | Semua Jawatankuasa |
| 5.2 | YBrs. Dr. Pengerusi juga meminta semua Bahagian dan Stesen untuk melaksanakan SPP di setiap Bahagian dan Stesen masing-masing.                 | Makluman           |
| 5.3 | YBrs. Dr. Pengerusi juga meminta urusetia untuk mengedarkan slide taklimat ini kepada semua ahli mesyuarat.                                    | Makluman           |

5

MINIT MESYUARAT JAWATANKUASA PELAKSANA STANDARD PERILAKU PEGAWAI (SPP) JKDM  
PERAK BIL.1/2021

6. UCAPAN PENUTUP Pengerusi :

| BIL | PERKARA                                                                                                         | TINDAKAN |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 6.1 | Tuan Pengerusi mengucapkan terima kasih kepada semua ahli mesyuarat yang hadir pada hari ini.                   | Makluman |
| 6.2 | Tuan Pengerusi meminta semua pihak untuk meneruskan dan melaksanakan tanggungjawab masing-masing dalam SPP ini. | Makluman |
| 6.3 | Mesyuarat ditangguhkan pada 12.55 tengah hari.                                                                  | Makluman |

Disediakan oleh :

(MOHAMAD SHAIFULAZIZI BIN MOHAMMUD)  
Urusetia  
Mesyuarat Jawatankuasa Pelaksana  
SPP JKDM Perak

Disahkan oleh :

(DR. MOHAMAD BIN SAPRIN)  
Pengerusi  
Mesyuarat Jawatankuasa Pelaksana  
SPP JKDM Perak

6

MINIT MESYUARAT JAWATANKUASA PELAKSANA STANDARD PERILAKU PEGAWAI (SPP) JKDM  
PERAK BIL.1/2021

LAMPIRAN A

KEHADIRAN MESYUARAT

1. HADIR

| Bil | Nama                                  | Jawatan/Bahagian/Daerah |
|-----|---------------------------------------|-------------------------|
| 1   | YBrs. Dr. Mohamad bin Saprin          | Pengarah Kastam Negeri  |
| 2   | Tuan Nor Ismail bin Sabian            | TPKN Penguatkuasaan     |
| 3   | Puan Norhayati binti Mohd Zain        | TPKN CDN                |
| 4   | Puan Tun Norlela Azumi binti Ramli    | TPKN Pematuhan          |
| 5   | Tuan Jalaludin bin Abu                | TPKN Perkastaman        |
| 6   | Tuan Sanjithheeban a/l Subramaniam    | Ketua Bahagian PERTEK   |
| 7   | Tuan Jaafar bin Ali                   | Ketua Bahagian KPSM     |
| 8   | Tuan Suhaimi bin Rahmani              | PKPK I Penguatkuasaan   |
| 9   | Puan Suzana binti Sarif               | PKPK I Perkastaman      |
| 10  | Puan Agnes Selvi A/P Visuvasam        | PKPK I Pematuhan        |
| 11  | Tuan Ahmad Roslan bin Mohd Radzi      | PKPK I CDN              |
| 12  | Tuan Mazlan bin Ab. Ghani             | KKD JKDM Taiping        |
| 13  | Tuan Mohd Ansar bin Mohd Yusof        | KKD Lumut               |
| 14  | Tuan Jeffri bin Abd Rahman            | KKD Teluk Intan         |
| 15  | Tuan Norhaizuran bin Abdullah         | KKD Pengkalan Hulu      |
| 16  | Puan Nor Mazuina binti Mokhtar        | PKPK II KPSM            |
| 17  | Tuan Mohamed Innran bin Sahul Hamid   | PPK Cukai Dalam Negeri  |
| 18  | Tuan Mohamed Shaifulazizi bin Mohamud | PaK KPSM                |
| 19  | Puan Rozita binti Idris               | Pen PaK Latihan         |
| 20  | Enck Mohd Radzi bin Abd. Aziz         | PaK Media               |

7

Lampiran 14 | Minit Mesyuarat SPP JKDM Perak Bil.1/2021





Gambar 21 | Gambar Mesyuarat SPP JKDM Perak Bil.1/2021

## 1.2 PELAKSANAAN AKTIVITI SPP JKDM

### 1.2.1 LATIHAN SPP JKDM

01

Pada tahun 2021 ini sebanyak 1 Program Latihan SPP JKDM telah diadakan di JKDM Stesen Lumut pada 17 Mac 2021 yang melibatkan pegawai-pegawai baru dan lama.

02

Pegawai-pegawai lama ini juga perlu diberikan pendedahan berterusan berkaitan SPP ini supaya mereka tidak lupa akan amalan pembudayaan SPP ini.

03

Taklimat ini telah disampaikan oleh Jurulatih SPP JKDM Perak iaitu, Tuan Inmran bin Sahul Hamid dan Tuan Mohamad Shaifulazizi bin Mohammud.



### 1.3 PELAKSANAAN AKTIVITI SPP OPERASI

- ✓ Pada tahun 2021 ini sebanyak 1 program Latihan SPP Operasi telah diadakan di JKDM Stesen Lumut pada 17 Mac 2021 yang melibatkan pegawai-pegawai baru dan lama.
- ✓ Selain itu, latihan SPP Operasi ini amat diperlukan di Stesen Lumut kerana di bawah stesen ini terdapat Pulau Bebas Cukai Pulau Pangkor. Sudah pasti SPP Operasi banyak dilaksanakan di stesen ini.
- ✓ Pegawai-pegawai lama ini juga perlu diberikan pendedahan berterusan berkaitan SPP ini supaya mereka tidak lupa akan amalan pembudayaan SPP ini.
- ✓ Taklimat ini telah disampaikan oleh Jurulatih SPP JKDM Perak iaitu, Tuan Imran bin Sahul Hamid dan Tuan Mohamad Shaifulazizi bin Mohammad.

### 1.4 SURAT JEMPUTAN LATIHAN SPP JKDM KEPADA PENCERAMAH

| JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA<br>NEGERI PERAK<br>MEMO                                                                                                                                                                                                                            |                                              |            |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------|--|
| Rujukan : KE-AA/BS/46423 KR.37(20) Tarikh : 01 Syabhan 1442H<br>15 Mac 2021                                                                                                                                                                                                       |                                              |            |  |
| TAJUK : TAKLIMAT STANDARD PERILAKU PEGAWAI (SPP) DI JKDM LUMUT                                                                                                                                                                                                                    |                                              |            |  |
| DARIPADA                                                                                                                                                                                                                                                                          | Unit Latihan Negeri                          | Salinan :  |  |
| KEPADA                                                                                                                                                                                                                                                                            | TPKN : Cukai Dalam Negeri                    | Fai Timbul |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PKPK I : Khidmat Pengurusan & Sumber Manusia |            |  |
| Adalah saya dengan hormatnya di araf merujuk kepada perkara di atas.                                                                                                                                                                                                              |                                              |            |  |
| 2. Sukacita dimaklumkan bahawa JKDM Lumut, Perak akan mengadakan satu taklimat pada ketetapan seperti berikut:-                                                                                                                                                                   |                                              |            |  |
| Tarikh : 17 Mac 2021 (Rabu)                                                                                                                                                                                                                                                       |                                              |            |  |
| Masa : 1) 11.00 pagi hingga 1.00 petang<br>(Stesen Pulau Bebas Cukai)                                                                                                                                                                                                             |                                              |            |  |
| 2) 3.00 petang hingga 5.00 petang<br>(Kompleks Kastam Lumut)                                                                                                                                                                                                                      |                                              |            |  |
| 3. Sehubungan dengan itu, pegawai-pegawai di bawah seliaan tuan/puan seperti di LAMPIRAN A adalah diundang untuk menjadi penceramah bagi taklimat tersebut. Mohon kerjasama tuan/puan untuk menyampaikan maklumat ini dan memberi pelapasan kepada pegawai-pegawai yang terlibat. |                                              |            |  |
| Sekian, terima kasih.                                                                                                                                                                                                                                                             |                                              |            |  |
| (ROZITA BINTI IDRIS)                                                                                                                                                                                                                                                              |                                              |            |  |

| LAMPIRAN A                                             |                                   |      |                            |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------|------|----------------------------|
| TAKLIMAT STANDARD PERILAKU PEGAWAI (SPP) DI JKDM LUMUT |                                   |      |                            |
| BIL                                                    | NAMA                              | ORED | BAHAGIAN / CAWANGAN / UNIT |
| 1                                                      | Mohamed Imran bin Sahul Hamid     | WK44 | CDN                        |
| 2                                                      | Mohamad Shaifulazizi bin Mohammad | WK41 | KPSM                       |

Lampiran 15 | Surat Jemputan Latihan SPP Kepada Penceramah



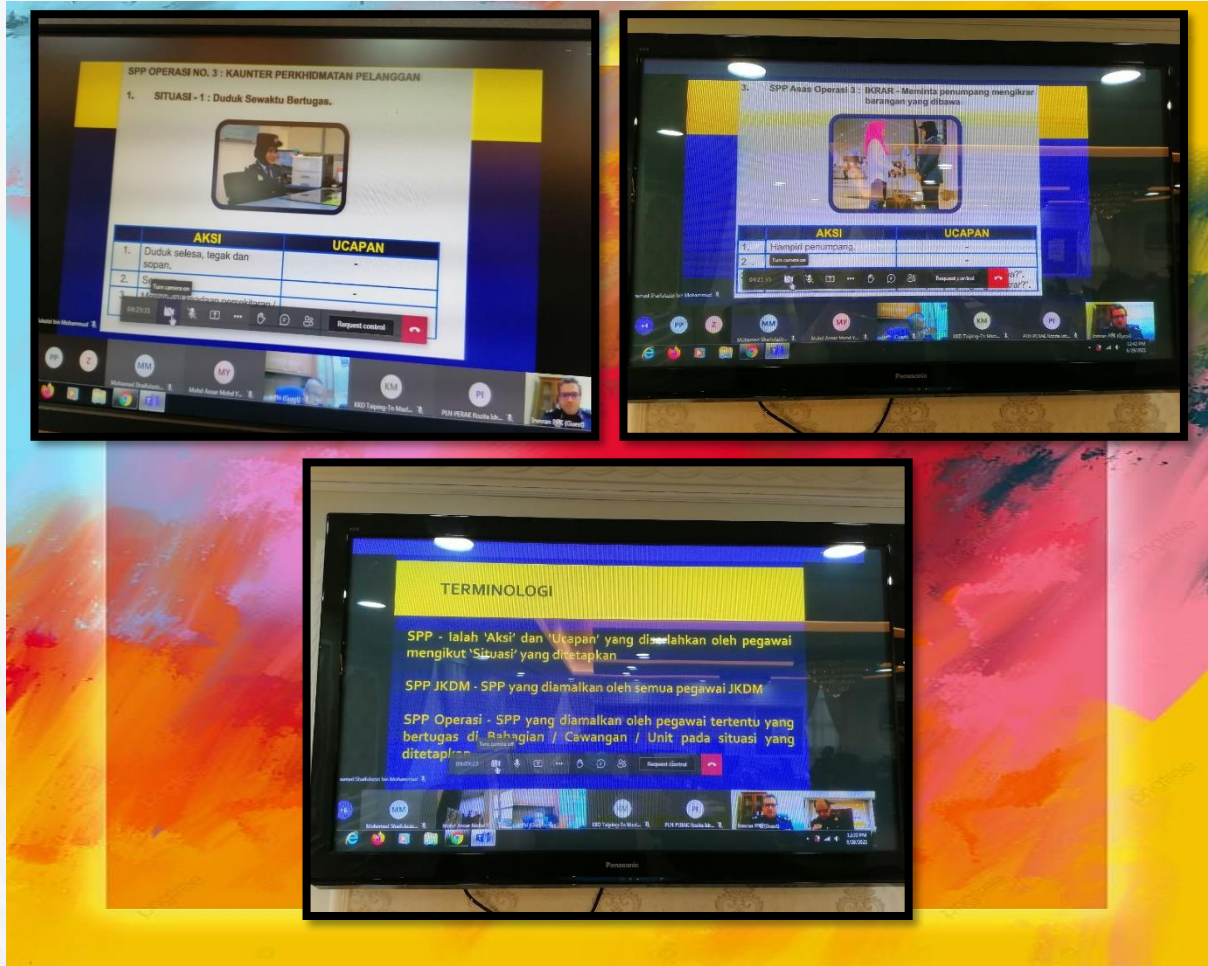
## 1.5 GAMBAR PROGRAM LATIHAN SPP JKDM DAN SPP OPERASI



Gambar 22 | Sesi taklimat dan latihan SPP JKDM dan Operasi kepada warga JKDM Lumut



## 1.5 GAMBAR PROGRAM LATIHAN SPP JKDM DAN SPP OPERASI



Gambar 23 | Sesi taklimat dan latihan SPP JKDM dan Operasi kepada Pengurusan Tertinggi JKDM Perak

## 1.4 PROMOSI STANDARD PERILAKU PEGAWAI (SPP) JKDM DAN OPERASI DI JKDM PERAK

### 1.4.1 PROMOSI SPP JKDM

Bagi memastikan pegawai JKDM Perak sentiasa peka dan sentiasa mengamalkan SPP JKDM ini. JKDM Perak telah mempamerkan poster promosi SPP JKDM S.A.P.A di lokasi strategik seperti di lift serta di dinding Bahagian dan Stesen.

Lokasi pameran poster SPP S.A.P.A ini adalah seperti berikut :-

#### 1.4.1.1 Poster SPP S.A.P.A di lift Wisma Kastam Ipoh



Gambar 24 | Poster SPP S.A.P.A yang dipamerkan di lift Wisma Kastam Ipoh

#### 1.4.1.2 Poster SPP S.A.P.A di Bahagian dan Stesen



Gambar 25 | Poster SPP S.A.P.A yang dipamerkan di dinding Bahagian dan Stesen

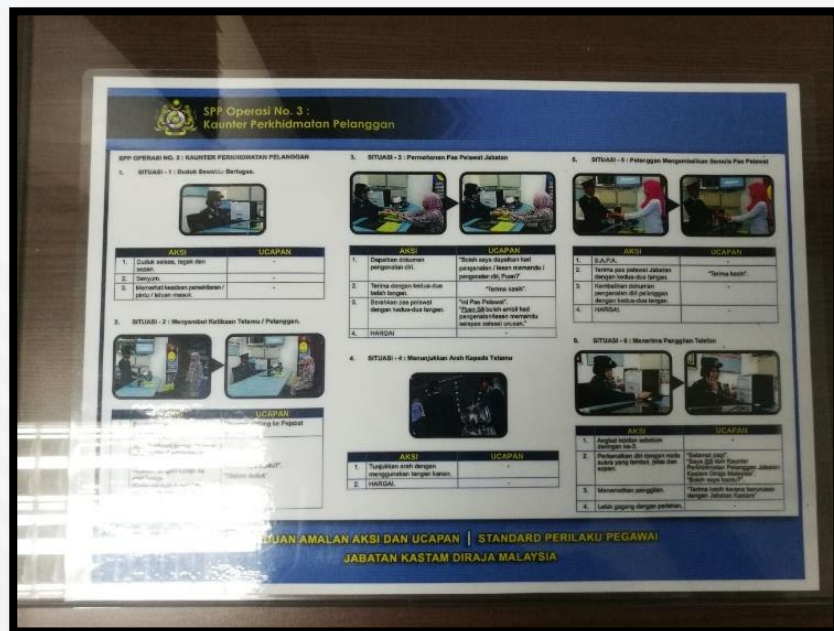


## 1.4.2 PROMOSI SPP OPERASI

1.4.2.1 Poster promosi SPP Operasi No.3 Kaunter Perkhidmatan Pelanggan ini dipamerkan di kaunter-kaunter utama di JKDM Perak. Tujuan poster ini dipamerkan adalah untuk memberi garis panduan kepada pegawai JKDM yang bertugas di kaunter untuk mengamalkan dan membudayakan SPP Operasi No.3 ini.

### 1.4.2.1 Poster promosi SPP Operasi No.3 Kaunter

Lokasi pameran SPP Operasi No.3 Kaunter  
Perkhidmatan Pelanggan



Gambar 26 | Poster SPP Operasi Kaunter Perkhidmatan yang dipamerkan di Kaunter Perkhidmatan Pelanggan



## 1.5 ROKAL BAHAGIAN DAN STESEN

**YBrs. Dr. Mohamad bin Saprin, Pengarah Kastam Negeri Perak telah mengarahkan semua Bahagian dan Stesen untuk mengadakan rokal pada setiap bulan.**

**01**

**02** Rokal yang diadakan ini membolehkan semua Timbalan Pengarah Kastam Negeri, Ketua Bahagian dan Ketua Kastam Daerah untuk membuat pemeriksaan mengejut terhadap etika pemakaian pegawai, menyampaikan maklumat-maklumat, dasar-dasar baru, amanah daripada Pengurusan Tertinggi JKDM atau apa sahaja informasi terbaru untuk pengetahuan warga JKDM.

**03** Laporan pelaksanaan rokal bahagian dan stesen ini akan dihantar ke Pengarah Kastam Negeri dan Cawangan Korporat, Latihan dan Media

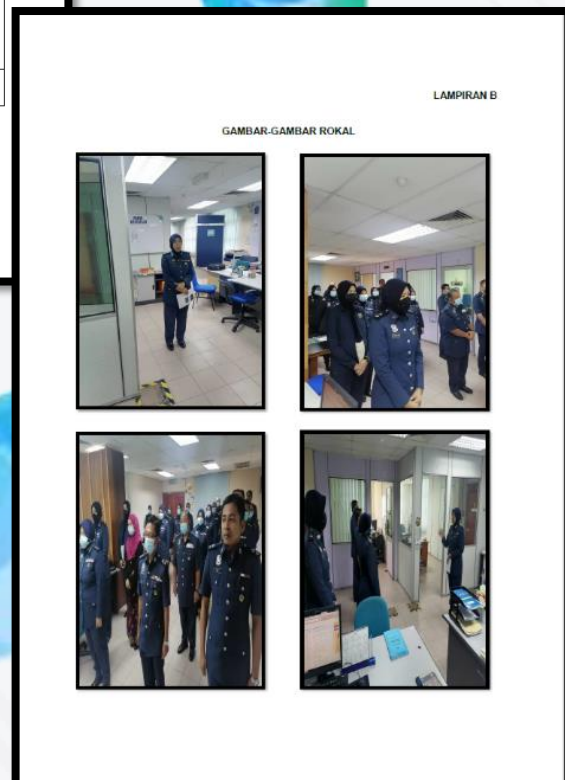
## 1.5.1 Laporan dan Gambar Rokal Bahagian Perkastaman

### 1.5.1.1 Laporan Rokal & Gambar Rokal

LAMPIRAN A

LAPORAN ROKAL BAHAGIAN PERKASTAMAN BIL. 1/2021

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BAHAGIAN / STESEN              | PERKASTAMAN / IPOH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| TARIKH                         | 25 FEBRUARI 2021 ( KHAMIS )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| MASA                           | 09.15 PAGI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| BILANGAN PEGAWAI YANG TERLIBAT | 26 ORANG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| INTIPATI ROKAL                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. MENJALANKAN ROKAL 2 KALI ATAU 3 KALI SEBULAN.</li> <li>2. MENEGMASKINI RIBEN PERKHIDMATAN.</li> <li>3. MENGHADKAN PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DALAM WAKTU PEJABAT.</li> <li>4. MENJALANKAN PEMERIKSAAN WANG SAKU.</li> <li>5. MELAKSANAKAN CHAIN OF COMMAND DALAM TUGASAN.</li> <li>6. MEMAKSIMUMKAN PEMAKAIAN UNIFORM DALAM WAKTU PEJABAT.</li> <li>7. MENJALANKAN EKSA SECARA BERTERUSAN.</li> <li>8. TIADA LAGI PENGGUNAAN BUKU KELUAR MASUK PEJABAT.</li> </ol> |
| GAMBAR-GAMBAR ROKAL            | SEPERTI DI LAMPIRAN B                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



Lampiran 16 | Laporan Rokal Bahagian Perkastaman Bil.1/2021

## 1.5.2 Laporan dan Gambar Rokal Stesen Pengkalan Hulu

### 1.5.2.1 Laporan Rokal & Gambar Rokal

LAMPIRAN A

FORMAT LAPORAN ROKAL BAHAGIAN DAN STESEN

|                                |                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| BAHAGIAN / STESEN              | JKDM PENGKALAN HULU                                                                                                                                                                                                  |
| TARIKH                         | 09/03/2021                                                                                                                                                                                                           |
| MASA                           | 8.30pagi                                                                                                                                                                                                             |
| BILANGAN PEGAWAI YANG TERLIBAT | 63 orang                                                                                                                                                                                                             |
| INTIPATI ROKAL                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemeriksaan pakaian,</li> <li>2. Tatacara Pemilikan dan Pengikraran Wang Semasa Bertugas,</li> <li>3. Pemeriksaan Kad Kuasa,</li> <li>4. Pemeriksaan Wang Saku.</li> </ol> |








1

Lampiran 17 | Laporan & Gambar Rokal JKDM Stesen Pengkalan Hulu

## 1.6 PEMANTAUAN DAN PENILAIAN

Pemantauan dan penilaian perlu sentiasa dilaksanakan bagi menilai tahap keberkesanan pelaksanaan SPP, mengesan kekurangan dan kelemahan pelaksanaan SPP dan membuat pemantauan yang berterusan supaya pembudayaan SPP ini dapat dikekalkan pelaksanaannya oleh semua warga JKDM Perak.

Antara kaedah pemantauan dan penilaian SPP yang telah dibuat adalah seperti berikut :-

### 1.6.1 Kajian Kepuasan Pelanggan JKDM Perak tahun 2021

Terdapat beberapa kriteria yang berkaitan dengan SPP di dalam kajian kepuasan pelanggan tahun 2021 ini. Kriteria tersebut ialah :-

i. Pegawai JKDM Mesra Pelanggan

ii. Pegawai JKDM Melayan Pelanggan Secara

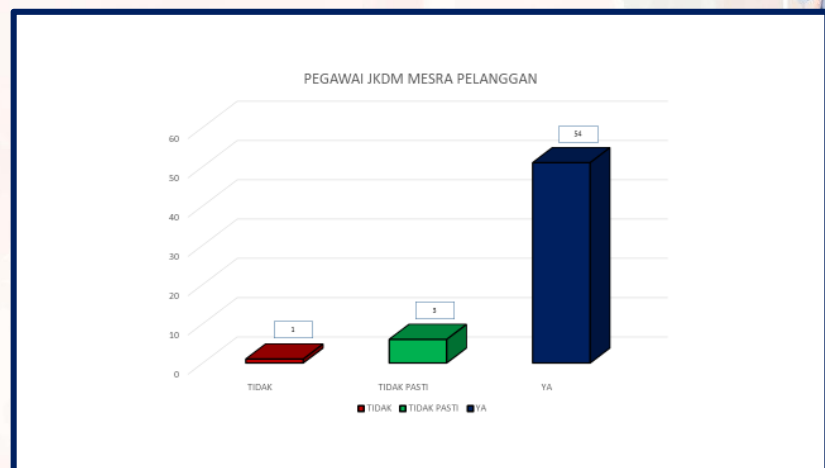
iii. JKDM Mudah Dihubungi Melalui Telefon Samarata

Soalan-soalan diatas ini adalah berkaitan dengan aktiviti aktiviti di dalam SPP iaitu SPP Asas, SPP Operasi No.3 : Kaunter Perkhidmatan Pelanggan dan SPP Operasi No.3 : Situasi 6 : Menerima Panggilan Telefon .



### 1.6.1.1 Maklum Balas Pelanggan Dalam Kajian Kepuasan Pelanggan Berkaitan Kriteria Di Atas

#### 1.6.1.1.1 Kriteria Pegawai JKDM Mesra Pelanggan

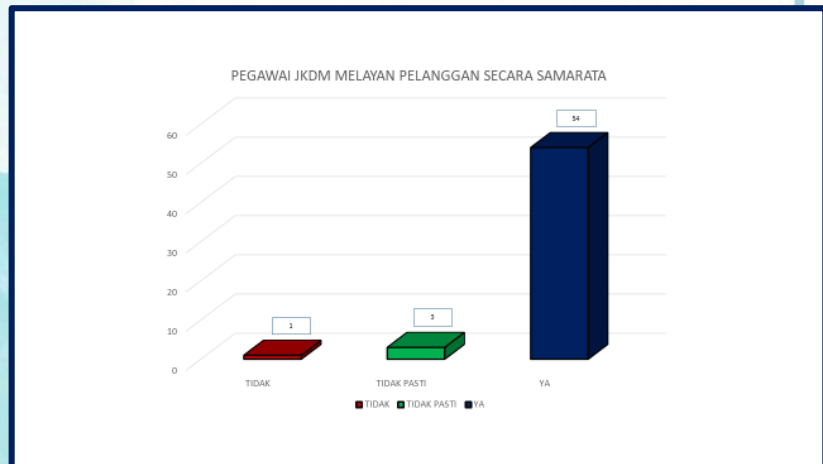


1. Seramai **1** atau **1.72%** responden menyatakan **Tidak**.
2. Seramai **3** atau **5.17%** responden menyatakan **Tidak Pasti**.
3. Seramai **54** atau **93.10%** responden menyatakan **Ya**.
4. Secara keseluruhan bagi kriteria ini majoriti responden bersetuju bahawa Pegawai JKDM mesra pelanggan/

Carta 1 : Markah kajian  
bagi kriteria Pegawai JKDM  
Mesra Pelanggan

Carta 3 | Markah kajian bagi kriteria Pegawai JKDM Mesra Pelanggan

1.6.1.1.2 Kriteria Pegawai JKDM Melayan Pelanggan Secara Samarata

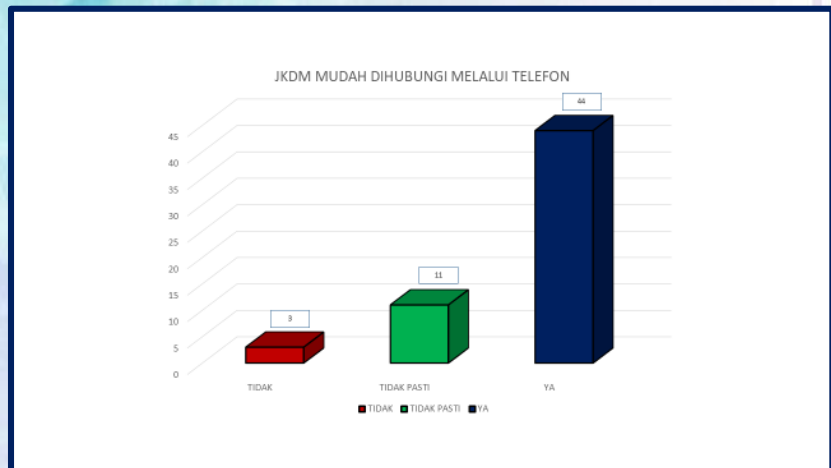


1. Seramai **1** atau **1.72%** responden menyatakan **Tidak**.
2. Seramai **3** atau **5.17%** responden menyatakan **Tidak Pasti**.
3. Seramai **54** atau **93.10%** responden menyatakan **Ya**.
4. Secara keseluruhan bagi kriteria ini majoriti responden bersetuju bahawa Pegawai JKDM melayan pelanggan secara samarata.

Carta 2 : Markah kajian  
bagi kriteria Pegawai JKDM  
Melayan Pelanggan Secara  
Samarata

Carta 4 | Markah kajian bagi kriteria Pegawai JKDM Melayan Pelanggan Secara Samarata

#### 1.6.1.1.3 Kriteria JKDM Mudah Dihubungi Melalui Telefon



1. Seramai **3** atau **5.17%** responden menyatakan **Tidak**.
2. Seramai **11** atau **18.97%** responden menyatakan **Tidak Pasti**.
3. Seramai **44** atau **75.86%** responden menyatakan **Ya**.
4. Secara keseluruhan bagi kriteria ini majoriti responden bersetuju bahawa JKDM mudah dihubungi melalui telefon.

#### Carta 5 | Markah kajian bagi kriteria JKDM Mudah Dihubungi Melalui Telefon

Berikut merupakan maklum balas yang diterima oleh responden kajian berkaitan 3 kriteria yang berkaitan dengan SPP. Ketiga-tiga kriteria ini mendapat peratusan markah **YA** yang tinggi dan memuaskan hati pelanggan jabatan.

Berdasarkan kajian ini, dapat dirumuskan bahawa amalan pembudayaan SPP oleh pegawai JKDM Perak ini masih di tahap yang terbaik dan memuaskan.

### 1.6.2 Mystery Shopping

Seperti di Kriteria 2, terdapat juga kriteria berkaitan SPP Asas, SPP Operasi No.3 : Kaunter Perkhidmatan Pelanggan yang dinilai dalam Mystery Shopping ini iaitu kriteria sikap dan etika individu.

#### 1.6.2.1 Pemarkahan Yang Diberikan Berkaitan Sikap Dan Etika Individu.

##### 1.6.2.1.1 Bahagian Pematuhan

| KRITERIA                 | SKOP NAZIRAN                    | BAHAGIAN / STESEN |             |
|--------------------------|---------------------------------|-------------------|-------------|
|                          |                                 | PATUH             | TIDAK PATUH |
| SIKAP DAN ETIKA INDIVIDU | Salam                           | /                 |             |
|                          | Senyum                          | /                 |             |
|                          | Profesional                     | /                 |             |
|                          | Segak / Penampilan              | /                 |             |
|                          | Segera / Cepak                  | /                 |             |
|                          | Mendengar / Sensitif / Memahami | /                 |             |
|                          | Sopan / Mesra dan Adil          | /                 |             |
| JUMLAH MARKAH            |                                 | 5 / 5 Markah      |             |

Jadual 10 | Pemarkahan Mystery Shopping di Bahagian Pematuhan





Berdasarkan pemarkahan yang diberikan ini,  
Bahagian Pematuhan mendapat markah penuh bagi kriteria ini.  
Dapat dirumuskan bahawa pegawai di Bahagian Pematuhan  
JKDM Perak telah mengamalkan SPP dengan baik.

#### 1.6.2.1.2 Stesen Lumut

| KRITERIA      | SKOP NAZIRAN                          | BAHAGIAN / STESEN |             |
|---------------|---------------------------------------|-------------------|-------------|
|               |                                       | PATUH             | TIDAK PATUH |
|               | Salam                                 | /                 |             |
|               | Senyum                                | /                 |             |
|               | Profesional                           | /                 |             |
|               | Segak /<br>Penampilan                 | /                 |             |
|               | Segera / Cekap                        | /                 |             |
|               | Mendengar /<br>Sensitif /<br>Memahami | /                 |             |
|               | Sopan / Mesra<br>dan Adil             | /                 |             |
| JUMLAH MARKAH |                                       | 5 / 5 Markah      |             |

Jadual 11 | Pemarkahan Mystery Shopping di Stesen Lumut

Berdasarkan pemarkahan yang diberikan ini, Bahagian Lumut mendapat markah penuh bagi kriteria ini. Dapat dirumuskan bahawa pegawai di Bahagian Pematuhan JKDM Perak telah mengamalkan SPP dengan baik.

### 1.6.3 PANGGILAN TELEFON SECARA RAWAK (CALL TREE)

Seperti di Kriteria 2, kriteria ini juga seiring dengan SPP Operasi No.3 : Situasi 6 : Menerima Panggilan Telefon.

#### 1.6.3.1 Pemarkahan Yang Diberikan Berkaitan Panggilan Telefon

##### 1.6.3.1.1 Bahagian Penguatkuasaan

| KRITERIA          | SKOP NAZIRAN                                        | BAHAGIAN / STESEN |             |
|-------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|-------------|
|                   |                                                     | PATUH             | TIDAK PATUH |
| PANGGILAN TELEFON | Dijawab dalam tempoh tidak melebihi 10 saat         | /                 |             |
|                   | Panggilan telefon dijawab tidak melebihi 3 deringan | /                 |             |
|                   | Sentiasa mesra / sopan / berbudi Bahasa             | /                 |             |
| JUMLAH MARKAH     |                                                     | 20 Markah         |             |

Jadual 12 | Pemarkahan Call Tree di Bahagian Penguatkuasaan

Berdasarkan pemarkahan yang diberikan ini, Bahagian Penguatkuasaan mendapat markah penuh bagi kriteria ini. Dapat dirumuskan bahawa pegawai di Bahagian Penguatkuasaan JKDM Perak telah mengamalkan SPP dengan baik.

1.6.3.1.2 Stesen Teluk Intan

| KRITERIA          | SKOP NAZIRAN                                        | BAHAGIAN / STESEN |             |
|-------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|-------------|
|                   |                                                     | PATUH             | TIDAK PATUH |
| PANGGILAN TELEFON | Dijawab dalam tempoh tidak melebihi 10 saat         | /                 |             |
|                   | Panggilan telefon dijawab tidak melebihi 3 deringan | /                 |             |
|                   | Sentiasa mesra / sopan / berbudi Bahasa             | /                 |             |
| JUMLAH MARKAH     |                                                     | 20 Markah         |             |

Jadual 13 : Pemarkahan Call Tree di Stesen Teluk Intan

Berdasarkan pemarkahan yang diberikan ini, Stesen Teluk Intan mendapat markah penuh bagi kriteria ini. Dapat dirumuskan bahawa pegawai di Stesen Teluk Intan JKDM Perak telah mengamalkan SPP ini dengan baik.

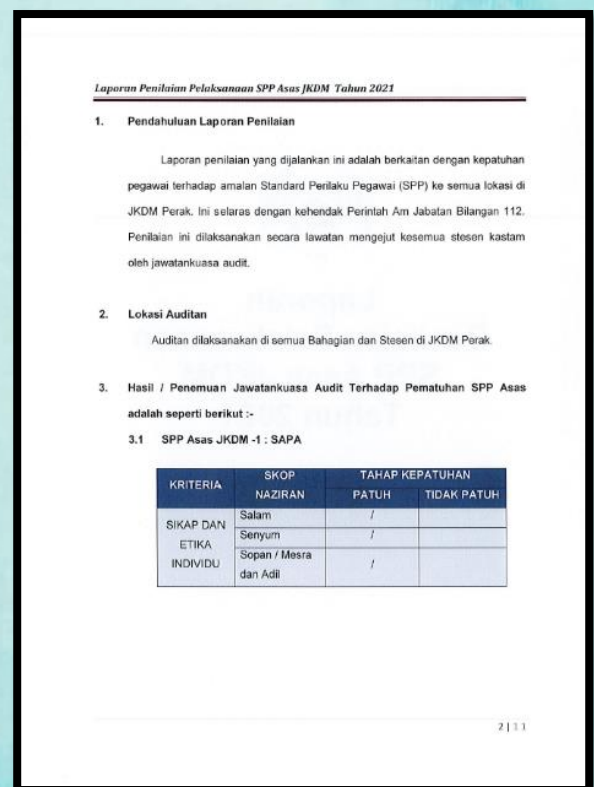
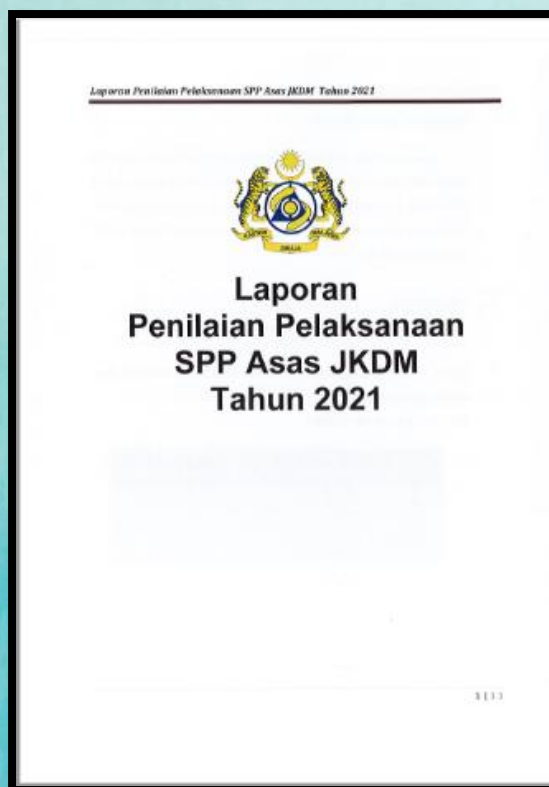
#### 1.6.4 Laporan Jawatankuasa Audit

Laporan Jawatankuasa Audit ini dibuat berdasarkan laporan daripada program Mystery Shopping dan Panggilan Telefon Secara Rawak (*Call Tree*) yang telah dibuat.

Laporan Jawatankuasa Audit adalah seperti berikut :-

##### 1.6.4.1 Laporan Audit Bagi SPP Asas JKDM & SPP Operasi No.3: Kaunter Perkhidmatan Pelanggan

###### 1.6.4.1.1 SPP Asas JKDM



Lampiran 18 | Laporan Penilaian Pelaksanaan SPP Asas JKDM





Laporan Penilaian Pelaksanaan SPP Asas JKDM Tahun 2021

Jawatankuasa audit mendapati bahawa, pegawai di JKDM Perak telah mengamalkan SPP Asas JKDM 1: SAPA ini dengan baik. Terdapat juga pegawai yang membantu pelanggan dalam menunjuk arah lokasi pejabat Bahagian atau Cawangan. Amalan tegur menegur dalam kalangan pegawai juga sentiasa diamalkan.

**SPP Asas JKDM-2: HARGAI**

Jawatankuasa audit mendapati bahawa pegawai telah mengamalkan budaya ini dengan baik.

**4. Cadangan**

Tiada cadangan.

**5. Kesimpulan**

Pegawai telah mahir dalam melaksanakan aktiviti SPP ini.

Laporan disediakan oleh,

  
Nor Mazuina bt Mokhtar  
Urusetia Audit  
Standard Perilaku Pegawai  
JKDM Negeri Perak

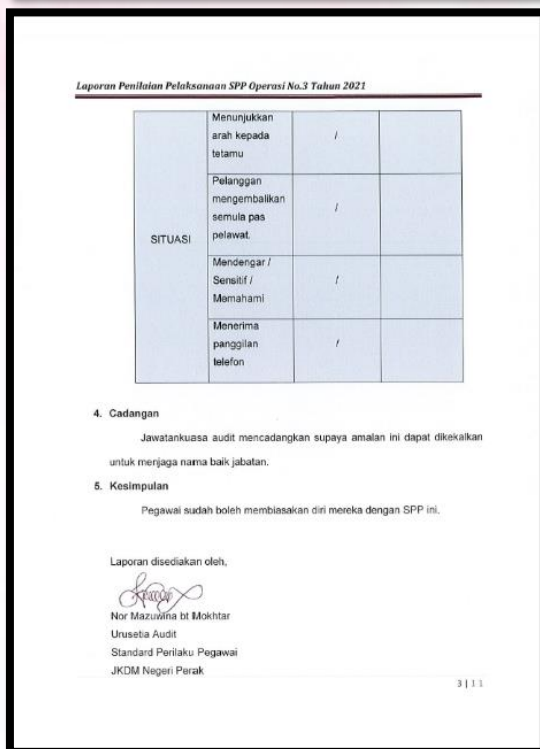
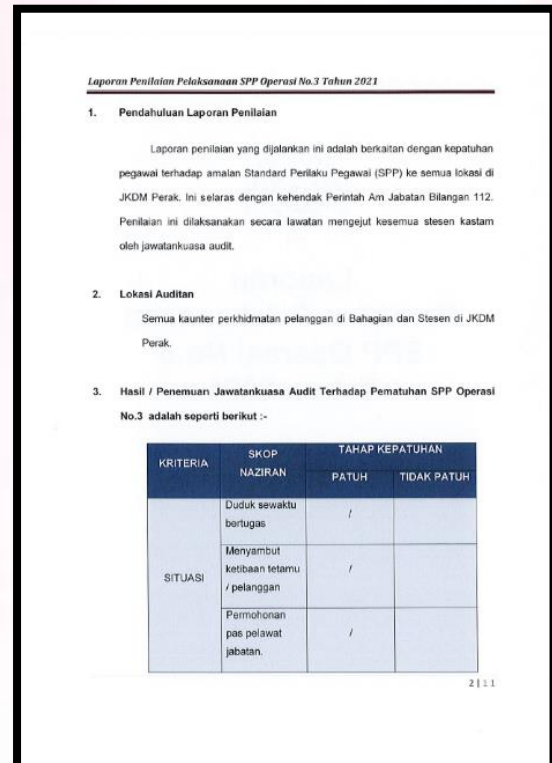
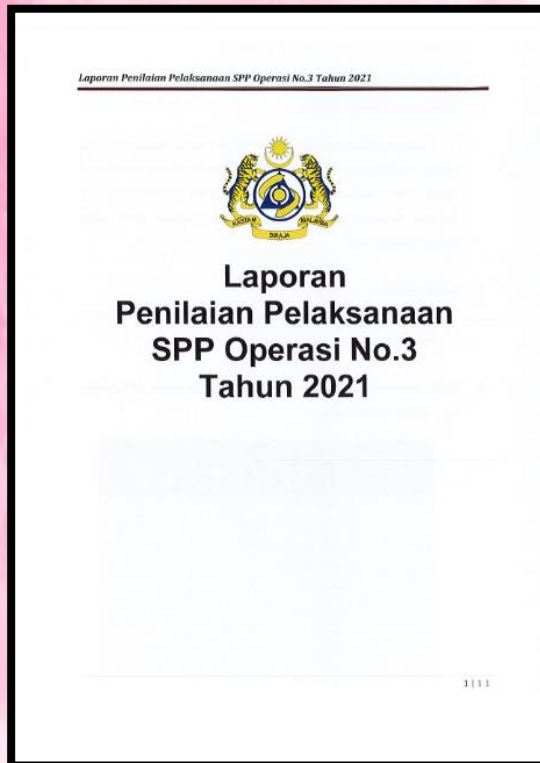
3 | 11

Berikut merupakan laporan jawatankuasa audit SPP JKDM Perak berkaitan SPP Asas JKDM. Daripada laporan ini dapat dirumuskan bahawa semua pegawai JKDM mengamalkan budaya SPP Asas JKDM dengan baik



1.6.4.1.2

SPP Operasi No.3: Kaunter  
Perkhidmatan Pelanggan

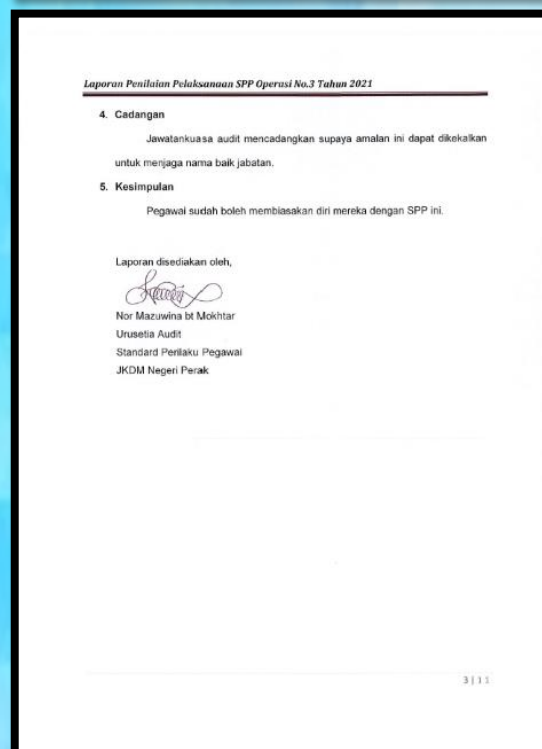
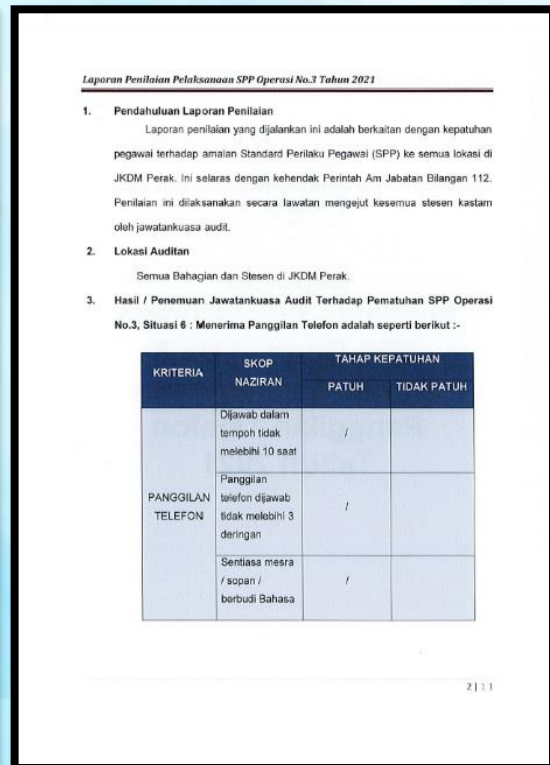
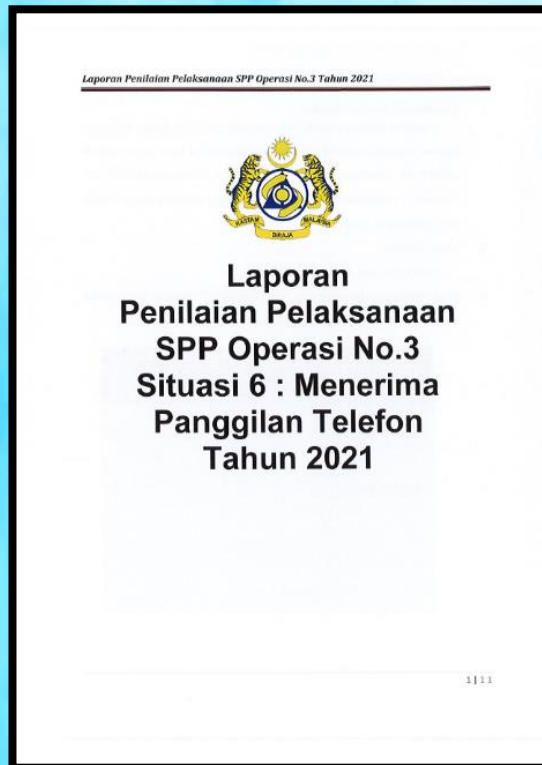


Berikut merupakan laporan jawatankuasa audit SPP JKDM Perak berkaitan SPP Operasi No.3 : Kaunter Perkhidmatan Pelanggan. Daripada laporan ini dapat dirumuskan bahawa semua pegawai JKDM mengamalkan budaya SPP Asas JKDM dengan baik.



1.6.4.2

Laporan Audit Bagi SPP Operasi No.3 : Situasi  
6 : Menerima Panggilan Telefon.



Berikut merupakan laporan jawatankuasa audit SPP JKDM Perak berkaitan SPP Operasi No.3 : Situasi 6 : Menerima Panggilan Telefon. Daripada laporan ini dapat dirumuskan bahawa semua pegawai JKDM mengamalkan budaya SPP Asas JKDM dengan baik.



### 1.6.5 QR CODE MAKLUM BALAS PERKHIDMATAN DAN LAYANAN PEGAWAI JKDM PERAK

#### 01 OPTION

Projek inovasi AKPP JKDM Perak Tahun 2020 yang lalu masih dilaksanakan sehingga ke hari ini kerana ianya mengukur tahap layanan yang diberikan oleh pegawai JKDM Perak kepada pelanggan jabatan.

Laporan maklum balas berkaitan Qr Code ini akan dikumpulkan oleh Cawangan Korporat, Latihan dan Media JKDM Perak.

#### 02 OPTION

#### 03 OPTION

Berdasarkan laporan tersebut, Jawatankuasa SPP akan menilai Bhagian atan Stesen yang mendapat markah yang rendah sekali gus akan mengadakan taklimat dan latihan SPP kepada Bahagian atan Stesen tersebut.



Gambar 27 | QR Code Maklum Balas Perkhidmatan & Layanan Pegawai JKDM Perak yang diletakkan di setiap Bahagian dan Stesen



## 2. NYATAKAN KEMUDAHAN YANG DISEDIAKAN KEPADA PELANGGAN

Pelbagai kemudahan yang disediakan oleh JKDM Perak untuk kegunaan pelanggan jabatan dan warga jabatan sendiri. Kemudahan yang disediakan juga merupakan antara satu elemen yang perlu dititikberatkan dalam memastikan kualiti perkhidmatan yang berkualiti dan kondusif dapat diberikan kepada pelanggan dan warga jabatan.

Antara kemudahan yang disediakan adalah seperti berikut :-

### 2.1 Tempat Letak Kereta Pelanggan

Bagi mengatasi masalah kekurangan parkir kenderaan untuk pelawat atau pelanggan jabatan. JKDM Perak telah menyediakan ruangan parkir khas untuk pelanggan jabatan yang dinamakan sebagai *Golden Parking*



Gambar 28 : Papan Tanda *Golden Parking*

*Golden Parking* ini telah disediakan setelah sekian lama dan masih digunakan sehingga ke hari ini.

#### 2.1.1 *Golden Parking* di JKDM Ipoh



Gambar 29 : *Golden Parking* di JKDM Ipoh

#### 2.1.2 *Golden Parking* di JKDM Taiping



Gambar 30 : *Golden Parking* di JKDM Taiping



### 2.1.3 *Golden Parking* di JKDM Lumut



Gambar 31 : *Golden Parking* di JKDM Lumut

### 2.1.4 *Golden Parking* di JKDM Teluk Intan



Gambar 32 : *Golden Parking* di JKDM Teluk

2.1.5 JKDM Perak juga turut menyediakan ruangan khas bagi golongan Orang Kurang Upaya (OKU) untuk meletakkan kenderaan. Hal ini kerana, mungkin ada pelanggan JKDM Perak yang terdiri daripada golongan ini.



Gambar 33 : Tempat letak kenderaan OKU di  
Wisma Kastam Ipoh



Gambar 34 : Tempat letak kenderaan OKU di  
JKDM Taiping





Gambar 35 : Tempat letak kenderaan OKU di  
JKDM Lumut

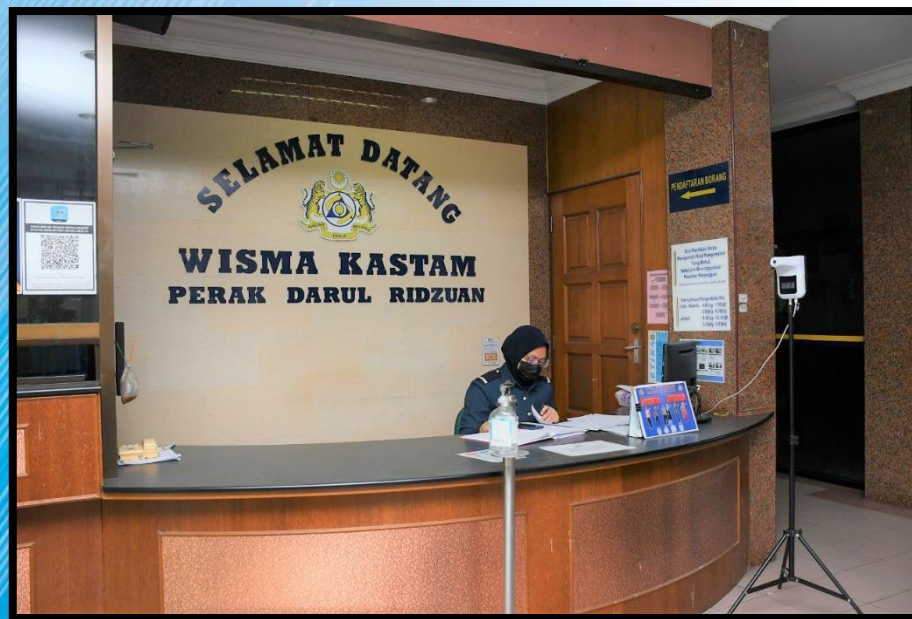


Gambar 36 : Tempat letak kenderaan OKU di  
JKDM Teluk Intan

## 2.2 Kaunter Utama

Setiap jabatan dan agensi kerajaan mahupun swasta sudah pasti memiliki kaunter utama atau kaunter khidmat pelanggan. JKDM Perak juga telah menyediakan kaunter utama di Wisma Kastam Ipoh bertujuan untuk memudahkan urusan pendaftaran keluar masuk pelanggan jabatan dan tempat untuk pelanggan jabatan mendapatkan pas pelawat sebelum mereka dibenarkan untuk berurusan dengan pegawai.

### 2.2.1 Kaunter Utama di Wisma Kastam Ipoh



Gambar 37 : Kaunter Utama di Wisma Kastam Ipoh



## 2.3 Kaunter Urusan (Lokasi Perkhidmatan)

Selain daripada kaunter utama, JKDM Perak juga telah menyediakan kaunter urusan di setiap Bahagian dan Stesen di JKDM Perak.

Kaunter urusan setiap Bahagian dan Stesen adalah seperti berikut :-

### 2.3.1 Kaunter Juruwang



Gambar 38 : Kaunter Juruwang di Wisma Kastam Ipoh

Kaunter Juruwang ini disediakan bagi memudahkan urusan pembayaran cukai oleh pelanggan jabatan. Kaunter ini juga direka bentuk dengan tahap keselamatan yang tinggi.

### 2.3.2 Kaunter Urusan Bahagian Cukai Dalam Negeri



Gambar 39 : Kaunter Cawangan Kemudahan,  
Kawalan dan Konsultasi Bahagian CDN Ipoh

Kaunter ini disediakan bagi memudahkan urusan pelanggan Bahagian Cukai Dalam Negeri untuk berurusan berkaitan kemudahan, kawalan dan konsultasi Cukai Dalam Negeri.



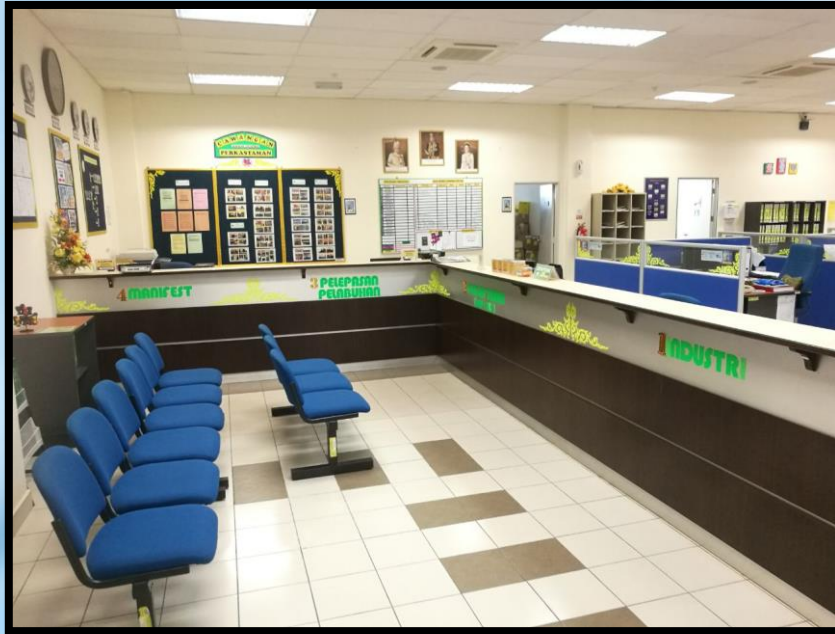
### 2.3.3 Kaunter Urusan Bahagian Perkastaman



Gambar 40 : Kaunter di Bahagian  
Perkastaman JKDM Perak

Kaunter ini disediakan bagi memudahkan urusan pelanggan Bahagian Perkastaman untuk berurusan berkaitan Seksyen 14(2).

#### 2.3.4 Kaunter Urusan Stesen Lumut



Gambar 41 : Kaunter Cawangan Perkastaman  
Stesen Lumut

Kaunter ini disediakan bagi memudahkan urusan pelanggan Cawangan Perkastaman JKDM Lumut untuk berurusan berkaitan semua urusan perkastaman.

## 2.4 Lokasi Kemudahan Lain

Lokasi kemudahan yang lain adalah seperti berikut :-

### 2.4.1 Televisyen

Kemudahan ini disediakan di Lobi Utama Wisma Kastam Ipoh untuk tatapan mata pelanggan jabatan semasa mereka menunggu giliran untuk bertemu dengan pegawai jabatan.



Gambar 42 : Televisyen



## 2.4.2 Petunjuk Aras

Petunjuk arah kedudukan aras dan bahagian ini diletakkan di pintu masuk depan dan belakang bagi memudahkan pelanggan untuk mengenalpasti aras yang mereka ingin tuju. Selain itu, petunjuk arah kedudukan aras dan bahagian turut disediakan di dalam lif



Gambar 43 : Petunjuk Aras



### 2.4.3 Petunjuk Arah

Petunjuk arah ini disediakan bagi panduan kepada pelanggan jabatan untuk ke sesuatu lokasi seperti surau, tanda, cafeteria dan sebagainya.



Gambar 44 : Petunjuk Arah di Wisma Kastam Ipoh

#### 2.4.4 Surau

Kemudahan ini disediakan untuk kegunaan warga JKDM Perak dan juga pelanggan jabatan yang beragama islam. Surau ini juga dibina berdekatan dengan bilik taklimat dan bilik latihan. Hal ini memudahkan pegawai JKDM Perak atau pelanggan jabatan yang hadir ke kursus atau bengkel di JKDM Perak menunaikan solat dan tidak perlu berjalan jauh.



Gambar 45 : Surau  
Raudhatul Hidayah  
Wisma Kastam Ipoh

Gambar 46 : Surau  
diri Jumaat  
Kompleks Kastam  
Lumut





#### 2.4.5 Bilik Menunggu

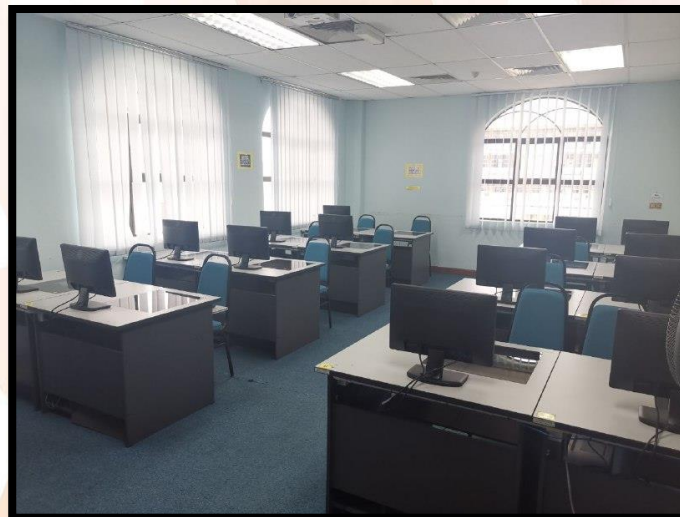
Bilik ini disediakan bagi kemudahan pelanggan dalaman jabatan iaitu warga JKDM sendiri. Bilik rehat ini kebiasaannya digunakan oleh pegawai daripada stesen lain di JKDM Perak yang hadir bermesyuarat atau taklimat di Ipoh. Pegawai ini akan menggunakan bilik ini untuk berehat seketika sambil menunggu mesyuarat atau taklimat yang seterusnya diadakan. Bilik rehat ini dilengkapi dengan sofa, dan penghawa dingin.



Gambar 47 : Bilik  
Menunggu di Aras 5,  
Wisma Kastam Ipoh

#### 2.4.6 Bilik Seminar dan Taklimat

JKDM Perak juga menyediakan beberapa bilik taklimat dan seminar bagi memudahkan JKDM Perak mengadakan seminar dan taklimat berkenaan sesuatu prosedur atau peraturan baru kepada pelanggan jabatan.



Gambar 48 : Bilik Latihan  
dan Bilik Komputer di  
Wisma Kastam Ipoh



#### 2.4.7 Anjung Selera Dato' Nasir

Kafeteria ini disediakan oleh JKDM Perak untuk kemudahan warga dan pelanggan JKDM Perak mendapatkan keperluan makanan dan minuman.



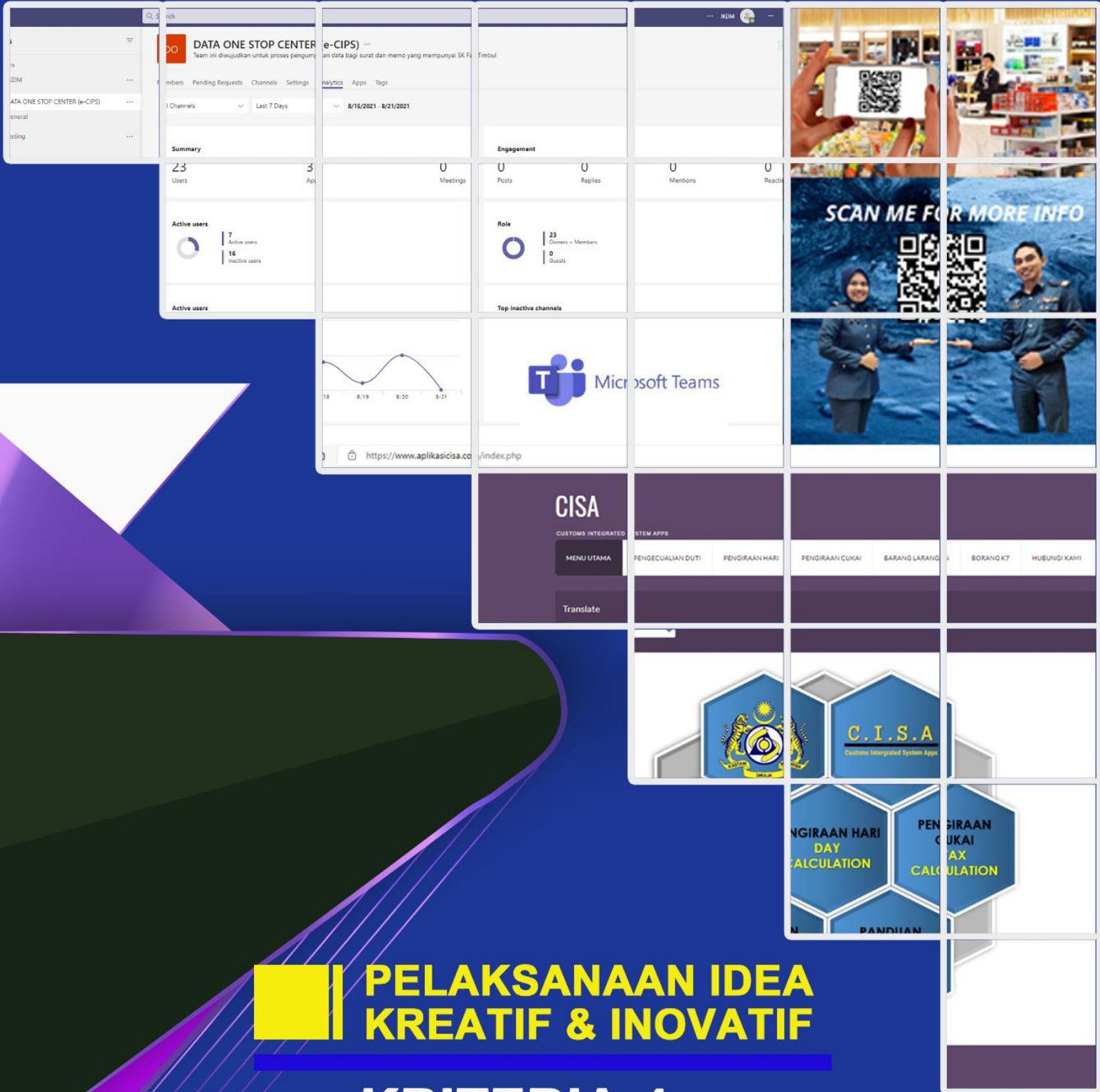
Gambar 49 : Anjung Selera  
Dato' Nasir

#### 2.4.8 Hand Sanitizer

Bagi mengelakkan penularan wabak Covid-19, JKDM Perak telah menyediakan Hand Sanitizer di setiap pintu-pintu masuk utama Wisma Kastam Ipoh sama ada di Lobi ataupun pintu bahagian.



Gambar 50 : *Hand Sanitizer* yang diletakkan di lift , pintu masuk pejabat dan kaunter utama



**PELAKSANAAN IDEA  
KREATIF & INOVATIF**

**KRITERIA 4**





1. NYATAKAN PROJEK INOVASI / KEMUDAHAN / PERKHIDMATAN BAHARU BAGI TAHUN SEMASA YANG TELAH MELANGKAUI EKSPEKTASI PELANGGAN DALAMAN.

#### 1.1 NAMA PROJEK INOVASI

DATA ONE STOP CENTER JKDM PERAK ATAU e-CIPS (*CUSTOMS INTEGRATED POP-UP FILES SYSTEM*)

#### 1.2 LATAR BELAKANG PROJEK e-CIPS

##### 1.2.1 PERINCIAN PROJEK

CUSTOMS INTEGRATED POP-UP FILES SYSTEM (e-CIPS) merupakan satu sistem atas talian (online) yang dihasilkan menggunakan aplikasi Microsoft Team. Sistem ini boleh diakses dengan menggunakan computer, laptop dan telefon bimbit.

e-CIPS ini dicipta bertujuan untuk mengumpulkan surat-surat atau memo edaran Bahagian dan Stesen yang memiliki S.K Fail Timbul. Surat dan memo ini akan dimuat naik ke dalam sistem e-CIPS untuk maklumat Pengurusan Tertinggi JKDM Perak.

Selari dengan visi dan misi JKDM, e-CIPS dibangunkan bertujuan mengaplikasikan teknologi moden yang sentiasa memberi maklumat-maklumat terkini untuk pengetahuan dan Tindakan pengurusan tertinggi JKDM Perak.

Projek ini di ilhamkan oleh YBrs. Dr. Mohamad bin Saprin, Pengarah Kastam Negeri Perak sendiri. Beliau telah menghasilkan idea ini apabila beliau mendapati terdapat pelbagai kelemahan daripada penggunaan kaedah fail timbul yang diamalkan



## 1.2.2 SIGNIFIKASI PROJEK BAGI PENGURUSAN PELANGGAN

### 1.2.2.1 KAITAN DENGAN FUNGSI UTAMA JABATAN DAN ORGANISASI

Projek ini berkait rapat dengan visi dan misi Jabatan Kastam Diraja Malaysia iaitu menerajui kemakmuran negara dan memberikan fasilitasi perdagangan.

Inovasi dari projek ini akan mengoptimumkan penggunaan teknologi terkini sejajar dengan Pelan Strategik JKDM 2020-2024 pada teras 4 iaitu mempertingkatkan keupayaan modal insan dan memperkasakan penggunaan teknologi.

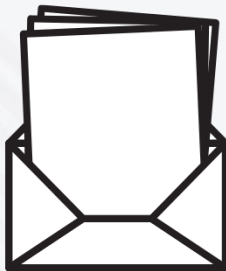


Gambar 51 | Buku Pelan Tindakan Strategik JKDM 2020 - 2024

### 1.2.2.2 MEMENUHI KEHENDAK PELANGGAN DAN PEMEGANG TARUH (STAKEHOLDER)

## Memenuhi KEHENDAK PELANGGAN DAN PEMEGANG TARUH

e-CIPS dapat meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan dalaman jabatan dengan membekalkan maklumat dan informasi terkini aktiviti dan gerak kerja yang dilakukan oleh setiap Bahagian dan Stesen di JKDM Perak.



Hal ini kerana, segala surat dan memo yang dikeluarkan oleh Bahagian dan Stesen perlu dimuat naik di dalam sistem ini secara harian dengan format PDF untuk maklumat dan pengetahuan semua pengurusan tertinggi di JKDM Perak.

Walaupun bagaimanapun, surat yang berstatus sulit dilarang untuk dimuat naik dan dimasukkan ke dalam sistem ini.



Dengan adanya sistem ini, ianya dapat menjimatkan penggunaan kertas dan fail terhad. Jika sebelum ini, satu Salinan surat dan memo perlu dimasukkan di dalam fail timbul. Dengan adanya sistem ini, pembantu operasi atau urusetia tidak perlu lagi untuk membuat salinan ke dalam fail timbul.



### 1.2.2.3 KAITAN DENGAN AGENDA NASIONAL

Kerajaan sentiasa memberi perhatian untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan.

Penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan bukan sahaja tertumpu kepada penambahbaikan sistem dan proses kerja sahaja, malah ianya juga diperlukan dalam proses pemantau dan penerimaan maklumat berkaitan gerak kerja jabatan diterima dan dipantau secara kerap.

Kerajaan pada hari ini juga amat mementingkan penggunaan teknologi dalam urusan kerja harian serta mengoptimumkan penggunaan sumber jabatan. e-CIPS dicipta dengan mengaplikasikan sumber sedia ada dan teknologi yang sedia ada iaitu Microsoft Team.

#### 1.2.2.4 KAITAN DENGAN KEADAAN DAN EKOSISTEM SEMASA

### Kaitan dengan **KEADAAN DAN** **EKOSISTEM SEMASA**



Peredaran teknologi dan situasi semasa ini memerlukan jabatan untuk bertindak pantas dalam sesuatu perkara termasuklah dalam melaksanakan tugas harian

Penggunaan kaedah fail timbul yang lama ini memberi kekangan kepada pengurusan tertinggi untuk mengetahui sesuatu maklumat dan gerak kerja setiap bahagian. Hal ini kerana maklumat sk fail timbul ini diterima sebulan sekali yang menyebabkan banyak informasi yang sepatutnya diterima awal tetapi lambat diterima.



Dengan adanya sistem ini, maklumat diterima secara harian dan boleh diakses pada bila-bila masa dan dimana sahaja dengan menggunakan telefon bimbit atau komputer.



### 1.3 ANALISIS PROJEK INOVASI e-CIPS

#### 1.3.1 SENARAI MASALAH HASIL PERCAMBAHAN FIKIRAN

## ANALISIS PROJEK INOVASI **e-CIPS**

### SENARAI MASALAH HASIL PERCAMBAHAN FIKIRAN

Kaedah penyelesaian masalah yang diambil adalah berdasarkan kaedah Design Thinking dan Brainstorming. Hasil sesi percambahan fikiran berpandukan teras pemilihan tajuk seperti di atas, terdapat beberapa kelemahan terhadap kaedah fail timbul yang sedia ada ini.



Maklumat lambat sampai.

Lambakkan fail timbul.

Risiko berlakunya terlepas pandang terhadap maklumat penting.

Data tidak dapat diakses pada bila-bila masa.

Data hanya ada di pejabat, sukar untuk diakses oleh Pengurusan Tertinggi yang mungkin berada di luar pejabat.

Maklumat yang diterima sudah tidak up date. Kerana fail timbul hanya diberikan sebulan sekali.

### 1.3.2 KOS & TENAGA BAGI PROJEK INOVASI e-CIPS

#### 1.3.2.1 KOS YANG DIGUNAKAN UNTUK MENGHASILKAN PROJEK e-CIPS

e-CIPS ini dihasilkan dengan menggunakan teknologi sedia ada iaitu aplikasi Microsoft Team. Sehubungan dengan itu, **tiada sebarang kos yang dikeluarkan bagi menghasilkan projek e-CIPS ini.**



### 1.3.2.2 TENAGA KERJA BAGI PENGHASILAN PROJEK e-CIPS.

## TENAGA KERJA BAGI PENGHASILAN **PROJEK e-CIPS.**

Terdapat 3 jenis pengguna di dalam sistem e-CIPS ini iaitu :-

### > Pentadbir Sistem

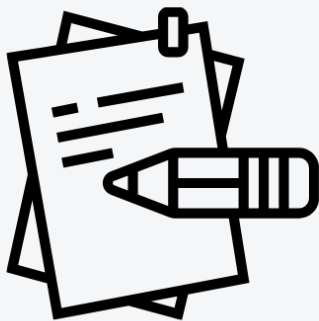


Pentadbir sistem atau admin system ini ditugaskan untuk memantau dan menguruskan sistem ini secara keseluruhannya

Pentadbir sistem ini juga akan memasukkan pengguna ke dalam sistem. Hanya admin system sahaja yang boleh memasukkan pengguna lain ke dalam sistem ini. Hal ini bertujuan untuk menjaga kerahsiaan data yang ada di dalam sistem

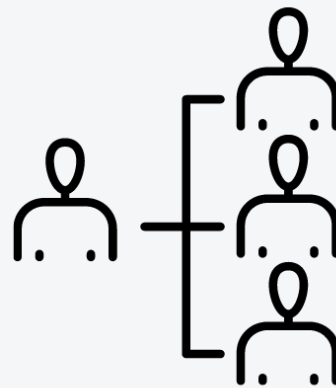


## ➤ Pentadbir Data Bahagian dan Stesen



Pentadbir data di setiap Bahagian dan Stesen ini dipertanggungjawabkan untuk memuat naik surat atau memo yang mempunyai SK Fail Timbul ke dalam sistem mengikut bahagian dan stesen masing-masing

Pentadbir data Bahagian dan Stesen ini telah dilantik oleh Pengarah Kastam Negeri Perak hasil daripada cadangan Ketua-Ketua Bahagian dan Ketua-Ketua Kastam Daerah



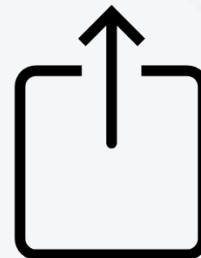


## Pengguna Biasa



Pengguna biasa ini terdiri daripada Pengarah Kastam Negeri, Timbalan Pengarah Kastam Negeri, Ketua-Ketua Bahagian dan Ketua-Ketua Kastam Daerah.

Pengurusan Tertinggi JKDM Perak ini akan memantau segala surat dan memo yang dimuat naik ke dalam sistem untuk maklumat mereka dan untuk mengetahui gerak kerja yang telah dilakukan oleh setiap Bahagian dan Stesen melalui surat dan memo yang dikeluarkan



Contohnya, Pengarah Kastam Negeri akan mengetahui segala surat menyurat dan memo arahan yang dikeluarkan oleh semua Bahagian dan Stesen dengan membuka sistem ini

Contoh yang kedua, Timbalan Pengarah Kastam Bahagian Penguatkuasaan dapat mengetahui segala surat menyurat dan memo arahan yang dikeluarkan oleh semua Cawangan Penguatkuasaan di Perak dengan membuka sistem ini.



## 1.4 CADANGAN PENYELESAIAN

### 1.4.1 KESINAMBUNGAN IDEA

# CADANGAN PENYELESAIAN

## KESINAMBUNGAN IDEA

ANALISIS YANG DILAKUKAN TERHADAP  
MASALAH KAEDAH FAIL TIMBUL YANG LAMA



Analisis pro dan kontra telah dilaksanakan dalam mengumpulkan dan menentukan cadangan penyelesaian yang paling praktikal.



Hasilnya daripada analisis tersebut, cadangan yng paling berkesan untuk mengatasi masalah di atas ialah dengan mewujudkan satu pengkalan data secara atas talian yang membolehkan pengguna mengakses maklumat fail timbul ini secara harian



#### 1.4.2 PELAN TINDAKAN PENYELESAIAN

Pelan tindakan yang digunakan ialah 5W + 1H

|              |                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>WHAT</i>  | Membina sistem atas talian bagi mengumpulkan surat dan memo yang memiliki SK Fail Timbul bagi memudahkan penyampaian maklumat secara cepat kepada Pengurusan Tertinggi JKDM Perak |
| <i>WHY</i>   | Untuk mempertingkatkan kualiti penyampaian maklumat supaya lebih cepat dan efisien dengan menggunakan teknologi semasa                                                            |
| <i>WHERE</i> | Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak                                                                                                                                       |
| <i>WHO</i>   | Pengurusan Tertinggi JKDM Perak                                                                                                                                                   |
| <i>WHEN</i>  | Bermula April 2021                                                                                                                                                                |
| <i>HOW</i>   | Menggunakan aplikasi digital                                                                                                                                                      |

Jadual 14 | Pelan Tindakan Penyelesaian

### 1.4.3 STRATEGI PELAKSANAAN PROJEK & KEBERHASILAN

| STRATEGI                                                       | TINDAKAN PENYELESAIAN        | AKTIVITI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menyediakan satu pangkalan data yang dinamakan sebagai e-CIPS. | Mengkaji ekosistem sedia ada | Pemerhatian terhadap kaedah fail timbul sedia ada                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                | Merekabentuk e-CIPS          | Menyediakan prototaip sistem dan susun atur bahan yang perlu ada di dalam sistem ini                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                | Membangunkan e-CIPS          | Membangunkan e-CIPS dengan menggunakan Microsoft Team yang boleh diakses secara atas talian                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                                | Menguji e-CIPS               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguji sistem ini dengan memuat naik data mengikut Bahagian dan Stesen dan mengkaji sama ada data ini boleh diakses atau tidak.</li> <li>2. Hasil ujian yang dilaksanakan, data yang dimuat naik ini boleh diakses oleh pengguna</li> </ol>                                          |
|                                                                | Mengembangkan e-CIPS         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setelah sistem ini boleh digunakan, pentadbir sistem telah mendaftarkan semua pentadbir data Bahagian dan Stesen yang dilantik ke dalam sistem ini untuk memuat naik data.</li> <li>2. Seterusnya pentadbir sistem akan mendaftarkan semua pengguna sistem ke dalam e-CIPS</li> </ol> |





| STRATEGI                                                       | TINDAKAN<br>PENYELESAIAN | AKTIVITI                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menyediakan satu pangkalan data yang dinamakan sebagai e-CIPS. | Melaksanakan e-CIPS      | Sistem ini boleh digunakan sepenuhnya setelah semua pengguna didaftarkan ke dalam sistem |

Jadual 15 | Strategi Pelaksanaan Projek



## 1.5 OUTCOME & IMPAK PROJEK e-CIPS

### 1.5.1 KESAN PROJEK e-CIPS

## OUTCOME & IMPAK PROJEK e-CIPS

### KESAN PROJEK e-CIPS

#### PENJIMATAN KOS

Dengan adanya sistem ini, ianya dapat mengurangkan menggunakan kertas bagi menyediakan satu salinan surat dan memo yang mempunyai sk fail timbul untuk dihantar ke Pengurusan Tertinggi setiap bulan.

Selain itu, penggunaan fail terhad juga dapat dijimatkan kerana sk fail timbul penghantarannya dibuat secara sistem.



## MENGURANGKAN ISU KELEWATAN PENERIMAAN MAKLUMAT

Kaedah lama membuatkan maklumat ini diterima secara bulanan dan ianya tidak relevan untuk diambil tindakan jika surat atau memo itu dihantar pada awal bulan. Selain itu, ianya juga boleh menyebabkan kelewatan dalam menerima sesuatu maklumat

Contohnya, jika surat atau memo itu dikeluarkan pada awal bulan dan dimasukkan dalam sk fail timbul. Pembantu Operasi atau urusetia akan menghantar fail timbul ini kepada Pengurusan Tertinggi pada akhir bulan nanti

Berdasarkan situasi ini, sudah pasti isu kelewatan maklumat akan berlaku terutamanya pada surat atau memo yang dikeluarkan pada awal bulan itu.

Dengan adanya sistem e-CIPS ini data dapat dihantar secara harian dan maklumat yang diterima ini adalah maklumat yang terbaru sekaligus dapat mengurangkan isu kelewatan penerimaan maklumat.



## PEMANTAUAN BERTERUSAN DAPAT DILAKSANAKAN

1. Kaedah lama menyebabkan pemantauan terhadap sk fail timbul ini dibuat sebulan sekali sahaja. Namun, dengan adanya sistem ini, pemantauan dapat dibuat secara harian kerana surat atau memo ini dimuat naik setiap hari.

2. Selain itu, pemantauan ini juga bukan hanya sekadar kepada surat atau memo yang mempunyai sk fail timbul sahaja. Namun, ianya juga membolehkan Pengurusan Tertinggi memantau aktiviti, program, mesyuarat atau gerak kerja yang dilaksanakan oleh setiap Bahagian dan Stesen.

3. Contohnya, Cawangan Perkastaman Stesen Lumut mengadakan mesyuarat dalaman Cawangan Perkastaman. Surat jemputan mesyuarat ini sudah pasti memiliki sk fail timbul. Apabila pentadbir data JKDM Stesen Lumut memuat naik surat ini ke dalam sistem ianya membolehkan Timbalan Pengarah Kastam Negeri mengetahui akan mesyuarat yang dijalankan ini.

4. Contoh yang kedua, JKDM Stesen Taiping mengadakan taklimat berkaitan Cukai Jualan dan Perkhidmatan. Surat jemputan kepada peserta yang memiliki sk fail timbul ini akan dimuatnaik ke dalam sistem e-CIPS ini pada hari surat itu dikeluarkan. Keadaan ini membolehkan Timbalan Pengarah Kastam Negeri Bahagian Cukai Dalam Negeri mengetahui akan taklimat berkaitan Cukai Jualan dan Perkhidmatan akan diadakan oleh Cawangan Cukai Dalam Negeri Stesen Taiping.

5. Situasi tersebut menggambarkan bahawa pemantauan ini bukan hanya sekadar pada surat menyuarat sahaja. Namun ianya juga membolehkan Pengurusan Tertinggi JKDM Perak memantau dan mengetahui gerak kerja yang dilakukan oleh Bahagian dan Cawangan masing-masing.

6. Jika sebelum ini, laporan ini akan dihantar secara bulanan dalam mesyuarat atau sebagainya. Kini dengan adanya sistem e-CIPS ini maklumat ini diterima akan diterima setiap hari.



## DATA DAPAT DIAKSES PADA BILA-BILA MASA

1. Sistem e-CIPS ini dibangunkan secara atas talian dengan menggunakan aplikasi digital Microsoft Team. Kita sedia maklum bahawa aplikasi ini boleh diakses melalui komputer pejabat, komputer riba atau telefon bimbit.

2. Kesemua pengguna sistem e-CIPS ini sudah ada akaun Microsoft Team mereka sendiri. Hal ini kerana, banyak seminar atau mesyuarat yang diadakan secara atas talian pada hari ini menggunakan aplikasi Microsoft Team.

3. Sehubungan dengan itu, tiada lagi masalah untuk pengguna sistem menggunakan sistem e-CIPS ini.

4. Pengurusan Tertinggi boleh mengakses sistem ini pada bila-bila masa yang mereka mahu dan dimana sahaja yang mereka inginkan.

5. Contohnya, jika ada Pengurusan Tertinggi yang hadir mesyuarat secara bersemuka di Ibu Pejabat dan ada soalan berkaitan aktiviti terkini Bahagian dan Stesen di JKDM Perak. Pengurusan Tertinggi ini boleh mengakses sistem e-CIPS ini dengan menggunakan telefon bimbit untuk mencari maklumat berkaitan aktiviti terkini Bahagian dan Stesen

6. Contoh kedua, jika ada surat menyurat atau memo yang ingin dirujuk oleh Pengurusan Tertinggi JKDM Perak ketika mereka berada di luar pejabat. Mereka tidak perlu lagi meminta urusetia atau kerani untuk menghantar surat atau memo itu kepada mereka. Sebaliknya, mereka hanya boleh akses sahaja ke dalam sistem e-CIPS untuk mendapatkan surat atau memo tersebut



## 1.6 NILAI TAMBAH PROJEK e-CIPS

# NILAI TAMBAH PROJEK E-CIPS

e-CIPS  
BERSIFAT PWA

Boleh digunakan di mana-mana medium contohnya komputer, komputer riba (laptop) dan telefon pintar (android / IOS).

e-CIPS BOLEH  
DIGUNAKAN OLEH  
SEMUA NEGERI DI JKDM

e-CIPS ini boleh diaplikasikan ke JKDM Negeri lain. Hal ini kerana, sistem ini mudah dibina dan mudah untuk diakses oleh semua pihak.

e-CIPS BERSIFAT  
MESRA PENGGUNA

Sistem e-CIPS ini amat mudah digunakan oleh pihak. Mereka hanya perlu log in ke dalam sistem dan pilih folder Bahagian dan Stesen yang mereka inginkan sahaja.



## 1.7 IMPAK PROJEK e-CIPS

# IMPAK PROJEK E-CIPS

### Menaikkan Imej Jabatan

Penghasilan projek ini dijangka dapat menaikkan nama jabatan. Hal ini kerana, hasil pemantauan yang dibuat belum ada jabatan atau agensi kerajaan di Malaysia yang menghasilkan sistem untuk SK Fail Timbul ini.

### Tahap Produktiviti Meningkat

Produktiviti kerja warga JKDM Perak juga akan meningkat apabila pemantauan dapat dibuat oleh Pengurusan Tertinggi secara harian.

### Keberkesanan Dalam Penyampaian Maklumat

Isu kelewatan penerimaan maklumat dapat diatasi dan sekali gus akan meningkatkan keberkesanan dalam menyampaikan sesuatu maklumat kerana maklumat berkaitan sk fail timbul ini diberikan secara harian dan bukan lagi bulanan.

### Information & Communication Technology (ICT)

Sistem sedia ada ini juga akan sentiasa dinaik taraf dari masa ke semasa mengikut peredaran zaman.

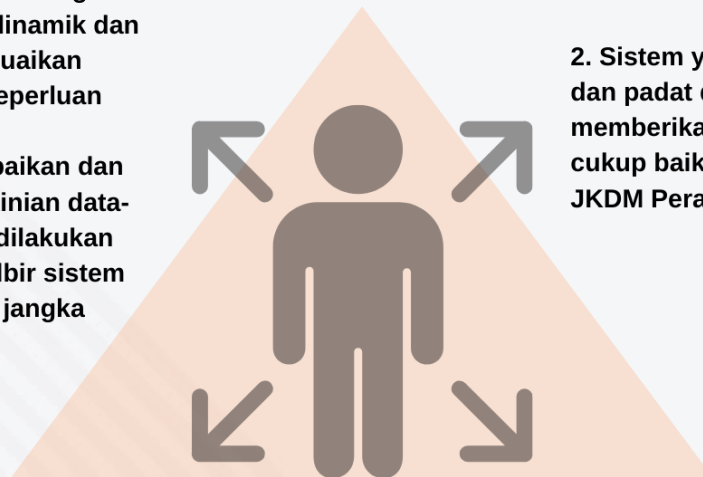


## 1.8 POTENSI PENGEMBANGAN

# POTENSI PENGEMBANGAN

## TAHAP KETERSEDIAAN TEKNOLOGI / SISTEM / PROSES

1. e-CIPS telah dibangunkan dengan bercirikan dinamik dan boleh disesuaikan mengikut keperluan semasa. Penambahbaikan dan pengemaskinian data-data boleh dilakukan oleh pentadbir sistem bagi tujuan jangka hayat.



2. Sistem yang ringkas dan padat dapat memberikan kesan yang cukup baik kepada JKDM Perak.

3. Mengoptimumkan penggunaan teknologi kerana kaedah ini dapat menaikkan nama Jabatan Kastam Diraja Malaysia ke suatu tahap yang lebih membanggakan di mata dunia.



2. NYATAKAN PROJEK INOVASI / KEMUDAHAN / PERKHIDMATAN BAHARU BAGI TAHUN SEMASA YANG TELAH MELANGKAUI EKSPEKTASI PELANGGAN LUARAN.

2.1 NAMA PROJEK INOVASI

CUSTOMS INTEGRATED SYSTEM APPS (CISA)

2.2 KETERANGAN PROJEK

CUSTOMS INTEGRATED SYSTEM APPS (CISA) merupakan aplikasi bersifat 'Progressive Web Apps' (PWA) yang boleh digunakan dalam pelbagai peranti seperti telefon pintar dan komputer.

CISA dibangunkan bertujuan mengaplikasikan teknologi moden yang sentiasa mengemaskini maklumat terkini sejajar dengan visi dan misi jabatan.

CISA memberi pengetahuan dan pendedahan kepada pelanggan luaran dan dalaman jabatan mengenai kelayakan pengecualian duti/cukai di Kedai Bebas Cukai (KBC) dan Pulau Bebas Cukai (PBC), pengiraan hari bagi kelayakan pengecualian duti/cukai, pengiraan ke atas duti/cukai yang terlibat, larangan mengimport serta panduan Borang Kastam No. 7(K7).

Projek ini merupakan projek Kumpulan KIK G2 daripada JKDM Stesen Pengkalan Hulu, Perak. Pasukan ini telah menyertai Konvensyen KIK Horizon Baharu Peringkat Jabatan Kastam Diraja Malaysia pada tahun 2020.

## 2.3 SIGNIFIKASI PROJEK DAN PEMBUKTIAN

### 2.3.1 KAITAN DENGAN FUNGSI UTAMA JABATAN DAN ORGANISASI

Projek ini berkait rapat dengan visi dan misi Jabatan Kastam Diraja Malaysia iaitu menerajui kemakmuran negara dan memberikan fasilitasi perdagangan.

Inovasi dari projek ini akan mengoptimumkan penggunaan teknologi terkini sejajar dengan Pelan Strategik JKDM 2020-2024 pada teras 4 iaitu mempertingkatkan keupayaan modal insan dan memperkasakan penggunaan teknologi.



Gambar 52 | Buku Pelan Tindakan Strategik JKDM 2020 - 2024



### 2.3.2 MEMENUHI KEHENDAK PELANGGAN DAN PEMEGANG TARUH (STAKEHOLDER)

CISA dapat meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan jabatan sejajar dengan Piagam Pelanggan Kastam Diraja Malaysia Tepat Dalam Membuat Keputusan.

Ini memenuhi kehendak pelanggan kerana dapat meningkatkan ketepatan membuat keputusan dan pengurangan masa ketika berurusan.

Selain itu, mengurangkan masalah ketidakpuasan, mengurangkan aduan pelanggan dan memperkasakan penggunaan teknologi.

CISA juga memberi sumbangan kepada prestasi kerja semua pegawai Bahagian Perkastaman dalam mencapai sasaran tahunan seterusnya meningkatkan imej Jabatan.





### 2.3.3 KAITAN DENGAN AGENDA NASIONAL

Kerajaan sentiasa memberi perhatian untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan dengan memberi tumpuan kepada perkhidmatan pelanggan.

Penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan bukan sahaja tertumpu kepada penambahbaikan sistem dan proses kerja sahaja, malah perhatian yang sewajarnya juga perlu diberi kepada aspek meningkatkan jalinan hubungan antara organisasi dengan pelanggan-pelanggannya.

Sistem ini diperkenalkan bagi meningkatkan jalinan hubungan organisasi dan pelanggan seterusnya memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan yang semakin meningkat.



#### 2.3.4 KAITAN DEDNGAN KEADAAN DAN EKOSISTEM SEMASA

Melalui analisa statistik aduan pegawai kastam, mendapati 24 aduan mengenai kekurangan bahan untuk membuat rujukan bagi pengiraan cukai seperti buku Perintah Duti Kastam 2017 dan buku rujukan pengiraan cukai Rokok dan Minuman Keras (RMK).

Hal ini disebabkan buku rujukan tersebut hanya mempunyai sebuah buku sahaja yang perlu dikongsi oleh semua pegawai. Kesannya pada waktu puncak, masa yang diambil oleh pegawai kastam ketika membuat pengiraan cukai melebihi 30 minit. Masalah ini boleh menyebabkan kesesakan di pintu masuk Malaysia dan menimbulkan ketidakpuasan hati pelanggan.

## 2.4 KAEDAH PEMILIHAN PROJEK DAN ANALISIS PENYELESAIAN

### 2.4.1 SENARAI MASALAH HASIL PERCAMBAHAN FIKIRAN

Kaedah penyelesaian masalah yang diambil adalah berdasarkan kaedah Design Thiking. Kumpulan G2 telah menjalankan beberapa sesi percambahan fikiran (brainstorming). Hasil sesi percambahan fikiran berpanduan teras pemilihan tajuk seperti di atas, kumpulan telah menyenaraikan lima (5) masalah yang di hadapi di Cawangan Perkastaman JKDM Pengkalan Hulu.

Senarai masalah tersebut adalah seperti berikut :-

Masalah penyediaan penyata bulanan bagi dagangan

Pemeriksaan yang agak lama sehingga menyebabkan kesesakan

Masalah penyampaian maklumat dari pihak pengurusan ke pegawai bawahan

Masalah bekalan elektrik sering terputus hingga mengganggu operasi

Ketidakcekapan pegawai dalam penyampaian perkhidmatan



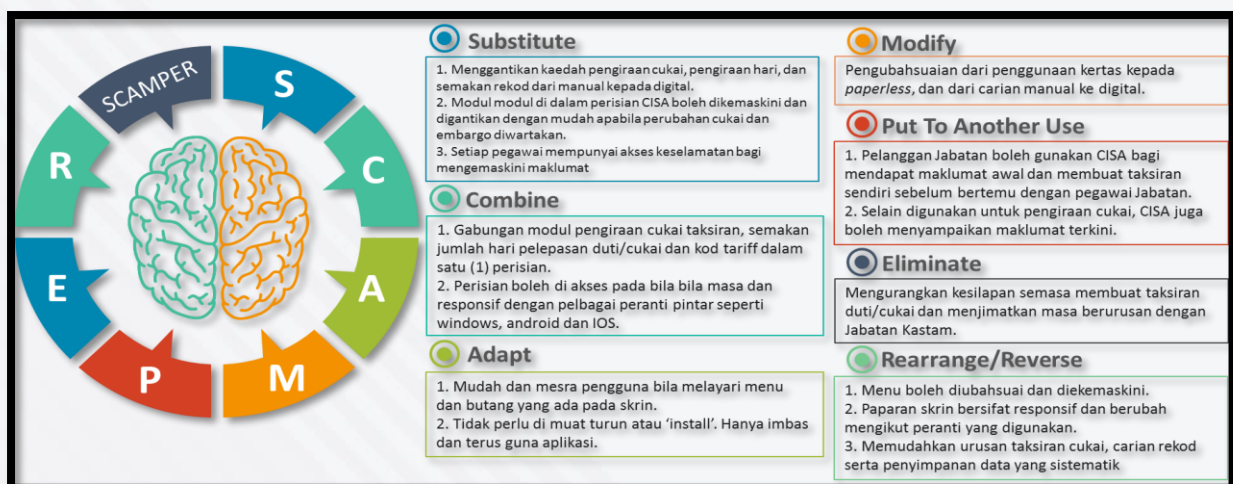
## 2.5 TINDAKAN PENYELESAIAN

### 2.5.1 CADANGAN PENYELESAIAN DAN PEMBUKTIAN

#### 2.5.1.1 CADANGAN PENYELESAIAN

Kumpulan G2 menggunakan kaedah percambahan minda dan Analisis Pro dan Kontra<sup>2</sup> mengumpulkan dan menentukan cadangan penyelesaian yang paling praktikal. Hasilnya cadangan ialah mewujudkan aplikasi perisian untuk meningkatkan kecekapan dalam penyampaian maklumat.

Cadangan ini kemudiannya dikembangkan dengan meneroka idea-idea kreatif dengan menggunakan kaedah SCAMPER bagi membangunkan aplikasi perisian baru ini menepati sasaran yang ditetapkan



Gambar 53 | Kaedah SCAMPER





## 2.5.1.2 STRATEGI PELAKSANAAN

| STRATEGI                                                                                                                             | TINDAKAN PENYELESAIAN        | AKTIVITI                                                                                                               | SASARAN OUTPUT                                                                                                          | SASARAN OUTCOME                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Menyediakan satu perisian melalui Customs Integrated System Apps (CISA) yang dapat meningkatkan kecekapan dalam penyampaian maklumat | Mengkaji ekosistem sedia ada | Pemerhatian terhadap proses pemeriksaan dagangan RMK dan taksiran duti/cukai dalam penyampaian maklumat yang sedia ada | Proses taksiran duti/cukai dipendekkan dari 30 minit ke 15 minit (50%)                                                  | Mempercepatkan taksiran cukai ke atas dagangan RMK                    |
|                                                                                                                                      | Merekabentuk CISA            | Memperincikan proses kerja yang sedia ada dan penyampaian maklumat kepada pelanggan jabatan                            | Meningkatkan kepuasan pelanggan kepada 80% berdasarkan soal selidik dari aspek masa dan proses pentaksiran dilakukan    | Meningkatkan imej jabatan dalam membuat taksiran yang cepat dan tepat |
|                                                                                                                                      | Membangunkan CISA            | Mengadakan sesi pembentangan prototaip sistem                                                                          | Pelanggan mendapat maklumat dengan cepat dan tepat.<br><br>Rekod dikemaskini secara berkala melalui kaedah digital 100% | Memperkasakan penggunaan teknologi di jabatan                         |

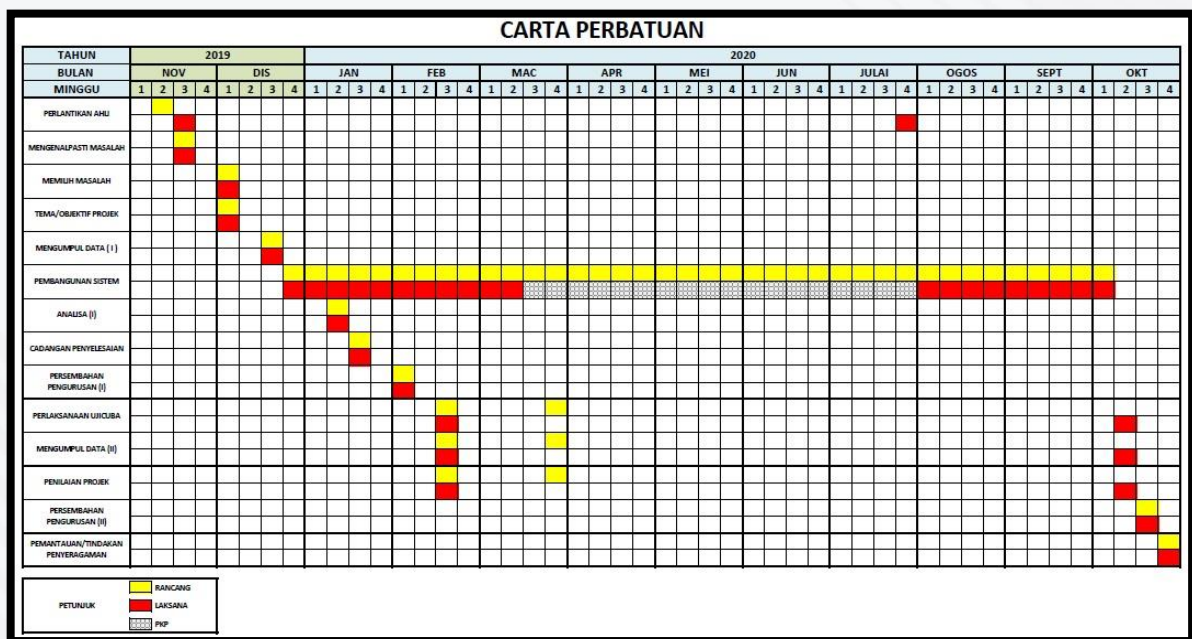


| STRATEGI                                                                                                                             | TINDAKAN PENYELESAIAN | AKTIVITI                                                                                                                                                                                              | SASARAN OUTPUT                                               | SASARAN OUTCOME                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menyediakan satu perisian melalui Customs Integrated System Apps (CISA) yang dapat meningkatkan kecekapan dalam penyampaian maklumat | Menguji CISA          | <p>Menguji perisian CISA yang praktikal dan efektif dengan membentuk prototaip</p> <p>Melaksanakan ujian penerimaan pengguna</p> <p>Melaksanakan ujian penerimaan akhir</p>                           | Kemudahan penyaluran melalui kaedah digital kepada pelanggan | <p>Kepuasan pelanggan tercapai.</p> <p>Meningkatkan kecekapan, keberkesanan dan integriti kakitangan dalam memberi perkhidmatan kepada masyarakat</p>                   |
|                                                                                                                                      | Pengembangan CISA     | <p>Melaksanakan CISA</p> <p>Mendapatkan respon balas stakeholder ke atas pelaksanaan aplikasi yang disediakan</p> <p>Penyeragaman kepada jabatan</p> <p>Mendapatkan maklumbalas penggunaan sistem</p> | Kepuasan hati pelanggan dari segi masa berurusan             | <p>Peningkatan pengetahuan pelanggan mengenai duti/cukai RMK</p> <p>Menjadikan perkhidmatan jabatan yang mesra pelanggan seterusnya meningkatkan kepuasan pelanggan</p> |

Jadual 16 | Strategi Pelaksanaan

### 2.5.1.3 JADUAL PELAKSANAAN PROJEK

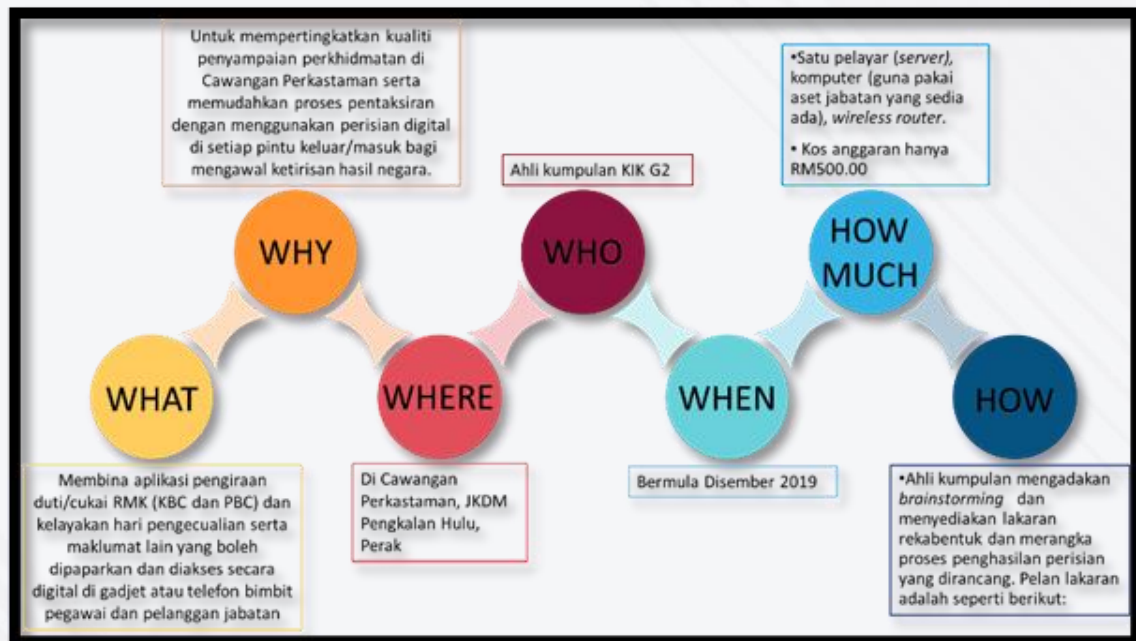
Carta Perbatuan sebagai panduan aktiviti kumpulan telah dibuat. Carta Perbatuan ini menunjukkan jadual perancangan dan pelaksanaan projek sebenar.



Carta 6 | Carta perbatuan pelaksanaan projek CISA

## 2.5.2 PELAN TINDAKAN PENYELESAIAN

Pelan Tindakan yang digunakan ialah kaedah 5W + 2H



Gambar 54 | Pelan Tindakan Penyelesaian

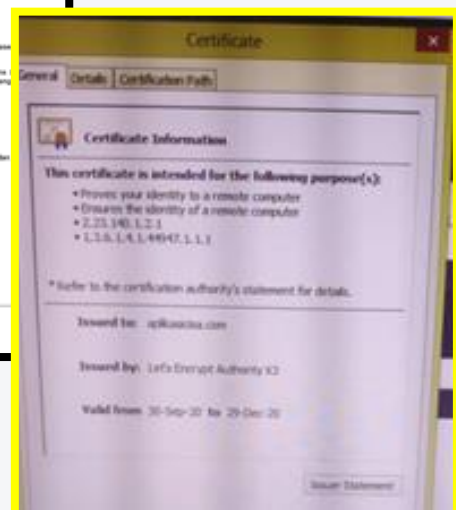
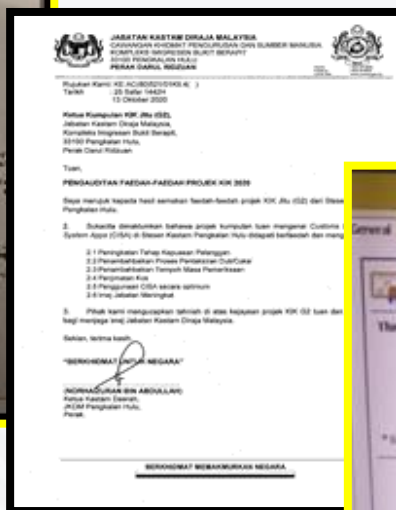


### 2.5.3 PERAKUAN DARIPADA PIHAK BERTAULIAH

Mendapat perakuan daripada pihak Bahagian Teknologi Maklumat berkaitan sistem aplikasi CISA yang dibangunkan.

Mendapat perakuan daripada pihak pentadbiran JKDM Pengkalan Hulu melalui satu surat pengauditan faedah-faedah projek KIK 2020.

Mendapat sijil digital daripada Organisasi Lets Encrypt Authority dari segi keselamatan data pengguna.



Lampiran 21 | Surat dari Bahagian Teknologi Maklumat dan Pengurusan Tertinggi serta sijil Lets Encrypt Authority.

## 2.6 KEBERHASILAN PROJEK

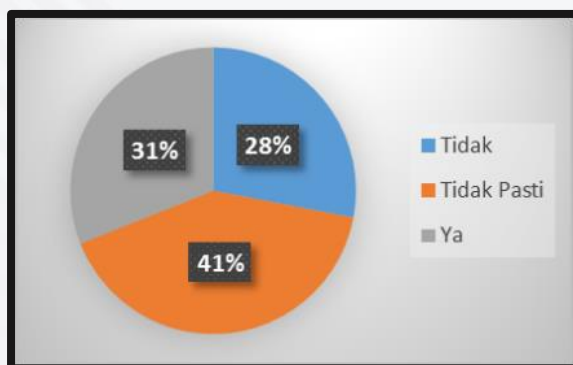
### 2.6.1 KESAN JANGKA PENDEK

Keberhasilan projek dianalisa berdasarkan kajian soal selidik dan pemerhatian.

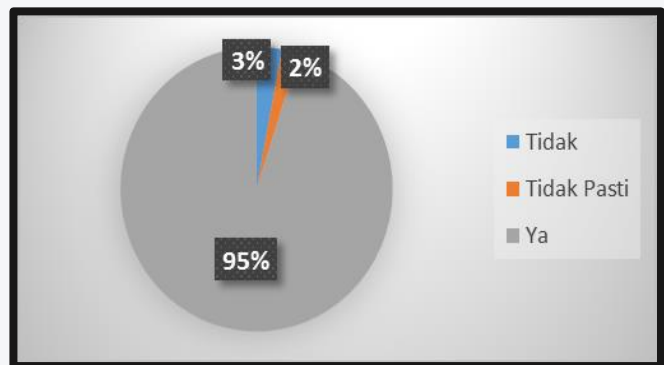
#### 2.6.1.1 Kepuasan Pelanggan

Soal selidik telah dijalankan terhadap pelanggan jabatan (luaran & dalaman) sebelum dan selepas CISA dibangunkan.

Hasil soal selidik tersebut mendapati peningkatan dari 31% kepada 95%. Ini membuktikan kepuasan hati pelanggan telah dicapai dalam penyampaian perkhidmatan di Jabatan Kastam Diraja Malaysia.



**Sebelum  
Ujicuba**



**Selepas  
Ujicuba**

Gambar 55 | Perbandingan Kepuasan Pelanggan berkaitan sistem CISA



#### 2.6.1.2 Penjimatan Kos

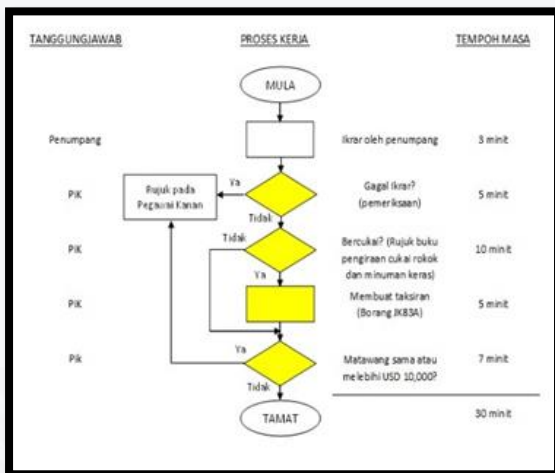
Satu analisis telah dilakukan ke atas penggunaan kertas A4 di Cawangan Perkastaman Pengkalan Hulu Perak. Hasil analisis mendapati terdapat pengurangan dari 48 rim kepada 29 rim dalam tempoh masa enam (6) bulan.

Pengurangan sebanyak 60.4% ke atas penggunaan kertas A4 membuktikan CISA telah menampakkan keberhasilan yang baik dari segi kos kepada Jabatan Kastam Diraja Malaysia.

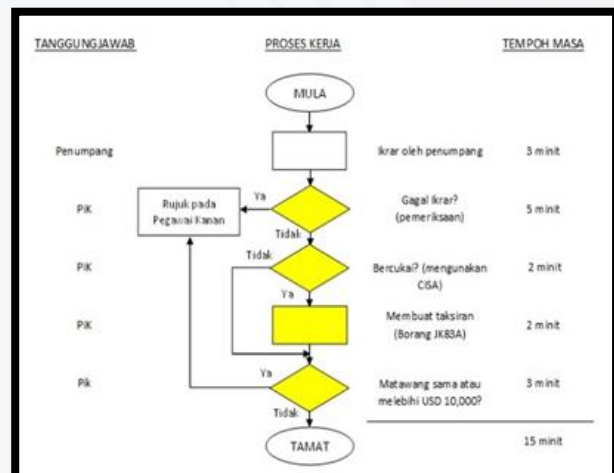
Hasil inovasi kumpulan, penjimatan kos dari segi pembangunan sistem dari RM 6,900.00 kepada RM 394.00.

### 2.6.1.3 Penjimatan Kos

Daripada carta alir dibawah dapat menunjukkan sebanyak pengurangan 15 minit dalam membuat taksiran selepas penggunaan CISA. Carta aliran tersebut telah dikemaskini di MyPortfolio pada tarikh 19 Oktober 2020.



**Sebelum  
Ujicuba**



**Selepas  
Ujicuba**

Gambar 56 | Perbandingan penjimatan masa bagi projek CISA



#### 2.6.1.4 Pengurangan Aduan Awam

Sebelum CISA dibangunkan, data aduan pelanggan telah dikumpulkan bagi tempoh lima (5) bulan iaitu Jun sehingga Oktober 2019 seperti graf di bawah. Selepas pelancaran CISA, Cawangan Perkastaman Pengkalan Hulu tidak menerima sebarang aduan pelanggan.

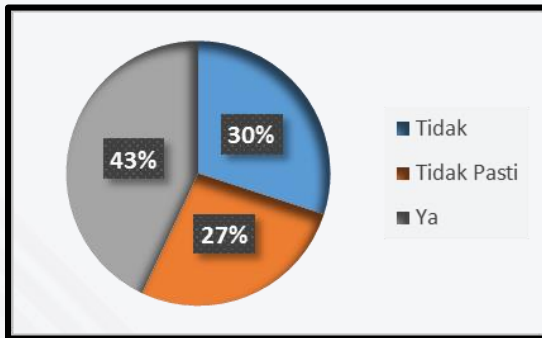


Carta 7 | Aduan pelanggan yang diterima oleh Cawangan Perkastaman Pengkalan Hulu, Perak

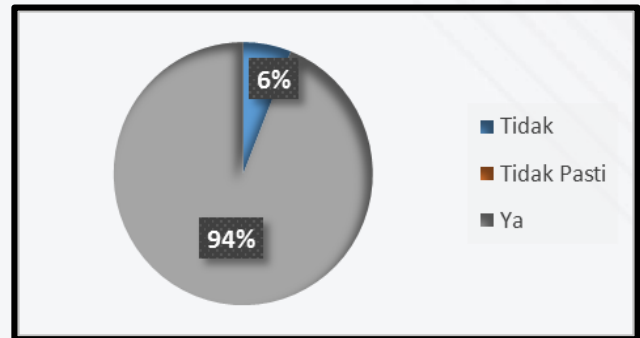
### 2.6.1.5 Penjimatan Kos

Borang soal selidik telah diedarkan sebelum dan selepas CISA dibangunkan. Hasil maklumbalas mendapati bahawa tahap pemahaman pelanggan meningkat dari 43% kepada 94%.

CISA yang berkonsepkan mesra pengguna iaitu boleh diakses dimana-mana sahaja dan pada bila-bila masa serta dapat menarik minat pelanggan, sekaligus meningkatkan kefahaman pelanggan terutama dari segi pengiraan cukai, kelayakan pengecualian dan tatacara pengisian borang Kastam No. 7 (Borang K7)



**Sebelum  
Ujicuba**



**Selepas  
Ujicuba**

Carta 8 | Perbandingan tahap pemahaman pelanggan sebelum dan selepas CISA

#### 2.6.1.6 Memperkasakan Penggunaan Teknologi

Selari dengan pembangunan teknologi, pembangunan CISA dapat meminimumkan penggunaan bahan rujukan (manual) dan aset Jabatan (komputer) dengan pengguna CISA (digital) melalui penggunaan telefon pintar.



Gambar 57 | Perubahan kaedah rujukan manual kepada sistem CISA

## 2.6.2 NILAI TAMBAH DAN PEMBUKTIAN MELALUI DATA DAN SUMBER RASMI

### 2.6.2.1 CISA Bersifat *Progresif Web Application* (PWA)

Boleh digunakan di mana-mana medium contohnya komputer, komputer riba (laptop) dan telefon pintar (android / IOS).

CISA sangat mudah digunakan dengan mengimbas QR Code dan melalui URL. Ia tidak perlu dimuat turun pada mana-mana medium. Oleh itu, ia dapat menjimatkan saiz storan dalaman (internal storage) telefon pintar dan penjimatan data internet.



Gambar 58 | Medium penggunaan CISA





#### 2.6.2.2 CISA Boleh Digunakan Oleh Semua Agensi Kerajaan dan Swasta

CISA boleh digunakan oleh mana-mana agensi kerajaan dan swasta. Contohnya, peruncit, pemborong, pengilang, pengimport yang berorientasikan perniagaan berupa barangan rokok dan minuman keras, boleh membuat pengiraan duti/cukai sendiri (self-calculate) menggunakan CISA.

#### 2.6.2.3 Antara Muka Pengaturcaraan Aplikasi Yang Menarik, Teknologi Terkini & Mesra Pengguna

CISA adalah sistem bersepadu dan menarik yang boleh digunakan untuk mengakses maklumat pengecualian KBC/PBC, pengiraan hari kelayakan pengecualian, pengiraan duti/cukai, larangan import dan panduan Borang Kastam No. 7 (K7).

Sistem yang mudah dan ringkas dapat diakses secara atas talian yang menggunakan laman sesawang sebagai medium penghantaran. Oleh itu, CISA sentiasa boleh diakses di mana-mana (seperti Bukit Kayu Hitam, Padang Besar, Johor Bharu, Pengkalan Kubur, Port Klang dan lain-lain) dan pada bila-bila masa.

#### 2.6.2.4 Manual Pengguna

CISA ini dihasilkan bersama manual pengguna untuk memudahkan pelanggan dan dikomersialkan kerana aplikasi ini berjaya menarik minat sepanjang ujicuba. Manual pengguna ini juga dapat menjadikan panduan kepada pegawai baru atau pegawai yang bertukar.



Gambar 59 | Manual pengguna CISA



#### 2.6.2.5 Kompetensi Pegawai Kastam

Meningkatkan tahap kompetensi melalui latihan di dalam dan luar negara bagi mewujudkan kumpulan pegawai-pegawai pakar dan berketrampilan.

Dengan semangat yang jitu, maka terhasilnya CISA yangdibangunkan sendiri oleh ahli KIK tanpa menggunakan khidmat luar sekaligus terbukti kompetensi pegawai kastam.

#### 2.6.2.6 Penjimatan Kos Organisasi

Replikasi diperingkat negeri Perak menunjukkan kos penjimatan RM2,462.40 sebulan.

Jika CISA ini digunakan di 14 negeri di Malaysia dapat menjimatkan kos sebanyak RM34,473.60 sebulan.

### 2.6.3 IMPAK PROJEK

#### 2.6.3.1 Kesan Jangka Panjang Kepada Pembangunan Serta Kemajuan Negara







Infografik 21 | Impak projek CISA



## 2.7 POTENSI PENGEMBANGAN INOVASI

### 2.7.1 TAHAP KETERSEDIAAN TEKNOLOGI / SISTEM / PROSES

CISA telah dibangunkan dengan bercirikan dinamik dan boleh disesuaikan mengikut keperluan semasa. Penambahbaikan dan pengemaskinian data-data boleh dilakukan oleh pentadbir sistem bagi tujuan jangka hayat. Maka perisian ini dapat digunakannya oleh agensi lain yang memerlukan.

Sistem yang ringkas dan padat dapat memberikan penyelesaian yang cukup berguna kepada pegawai dan pelanggan JKDM.

Mengoptimumkan penggunaan teknologi kerana kaedah ini dapat menaikkan nama Jabatan Kastam di mata dunia.

## 2.7.2 TAHAP REPLIKASI ATAU PENGKOMERSIALAN (ROI)

### 2.7.2.1 Penyeragaman dan Pemantauan

Jalinan usahasama dengan KBC dan PBC. CISA amat mudah direplikasikan dana mat amat berpotensi untuk dipasarkan kepada pihak swasta seperti Kedai Bebas Cukai (KBC) dan Zon Perdagangan Bebas (ZPB).



Gambar 60 | Penyeragaman CISA di KBC



### 2.7.2.2 Modul Pembelajaran

Dalam sukatan pembelajaran yang berkaitan percukaian di Malaysia, CISA boleh dijadikan salah satu alat bantuan pembelajaran dalam modul pengiraan cukai.



Gambar 61 | Pengkomersialan CISA di IPTA



### 2.7.2.3 Pengiktirahan Hak Cipta (MyIPO)

Kumpulan telah membuat pendaftaran Hakcipta CISA di Perbadanan Harta Intelek Malaysia (MyIPO) dengan Nombor Rujukan LY 2020005135, dibawah Akta Hakcipta 1987 (Akta 332).

**PERBADANAN HARTA INTELEK MALAYSIA**  
Intellectual Property Corporation of Malaysia

**Payment Slip**

|                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| Application Number:      | LY2020005135               |
| Application Fee:         | CR-1 NOTIFICATION OF WORKS |
| Title of Work:           | Aplikasi CISA              |
| Type of Work:            | LITERARY                   |
| Filing Date:             | 21/10/2020                 |
| Applicant Name:          | MOHD JALIL BIN ISMAIL      |
| Work Deposit Type:       | Document                   |
| No of Pages:             | 2                          |
| Copyright Work Fee (RM): | 10                         |
| CR-1 Fee (RM):           | 15                         |
| Total (RM):              | 25                         |

**DITERIMA**  
21 OCT 2020  
Copyright Fee  
Applicant: Mohd Jalil Bin Ismail

Lampiran 22 | Pendaftaran MyIPO

SPP OPERASI NO. 3 : KAUNTER PERKHIDMATAN PELANGGAN

1. STASI - 1 : Duduk Sewaktu Ber tugas.

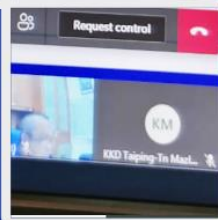


#### AKSI

k selesai, tegak dan

Camera on  
Kementerian Perakitan /

#### UCAPAN



Kekerapan Berurusan Dengan JKDM Perak Dalam Tempoh  
6 Bulan Yang Lepas

40

36

< 5 kali

> 10 kali

11 - 15 Kali

16 - 20 Kali

5 kali 6 - 10 kali 11 - 15 Kali 16 - 20 Kali > 21 Kali

LINK KAJIAN SOAL SELIDIK  
KEPUASAN PELANGGAN  
TAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA  
TAHUN 2021



## PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN

### KRITERIA 5



## 1. NYATAKAN KAJIAN KEPUASAN PENGURUSAN PELANGGAN.

### 1.1 BAB 1 : PENDAHULUAN

#### 1.1.1 PENGENALAN

Saban tahun, Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak akan mengadakan Kajian Kepuasan Pelanggan seiring dengan Pelan Tindakan Strategik JKDM 2020 – 2024 yang menetapkan pada tahun 2021 JKDM Negeri perlu melaksanakan kajian kepuasan pelanggan yang tersendiri dan dipantau oleh Ibu Pejabat.

#### 1.1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Kajian ini dilaksanakan dengan berpanduan PKPA Bil.1/2008 yang mengutamakan perkhidmatan pelanggan yang responsif, mesra dan cepat menjadi teras kepada kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan dan seterusnya menjadi kehendak dan kepuasan pelanggan.

Melalui PKPA Bil.1/2008 ini jelas mengarahkan bahawa semua agensi kerajaan termasuklah JKDM Perak perlu memastikan segala jenis perkhidmatan yang berkualiti perlu dijaga dan dipatuhi demi memastikan pelanggan jabatan mendapatkan layanan perkhidmatan yang selayaknya.

Kajian yang dijalankan ini akan membantu dalam membuat penilaian terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pegawai JKDM Perak sama ada ianya menetapi PKPA Bil.1/2008 atau sebaliknya.

#### 1.1.3 PENYATAAN MASALAH

Membuat kajian kepuasan pelanggan dan pengukuran tahap kepuasan pelanggan serta mengemukakan cadangan penambahbaikan yang diberikan oleh pelanggan demi memantapkan lagi kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.



### 1.1.4 OBJEKTIF MASALAH

Objektif kajian ini adalah untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan dengan perkhidmatan yang disediakan oleh JKDM dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan selari dengan keperluan semasa pelanggan. Oleh yang demikian objektif utama kajian ini adalah untuk:

#### 1.1.4.1

Mengkaji tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan Jabatan

#### 1.1.4.2

Mengenalpasti aspek atau dimensi kualiti perkhidmatan yang memberi lebih kepuasan (dominant) kepada pelanggan

#### 1.1.4.3

Mengenalpasti aspek atau dimensi kualiti perkhidmatan yang kurang memberi kepuasan (kurang dominant) kepada pelanggan

### 1.1.5 SKOP KAJIAN

Kajian ini dijalankan secara atas talian di seluruh Negeri Perak dan melibatkan pelanggan luaran yang berurusan dengan jabatan.



## 1.1.6 KEPENTINGAN KAJIAN



### 1.1.6.1

Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan JKDM Perak



### 1.1.6.2

Kajian ini juga diadakan untuk mengenalpasti kelemahan yang ada pada pegawai JKDM Perak



### 1.1.6.3

Hasil kajian ini akan dibentangkan kepada Pengurusan Tertinggi JKDM Perak untuk membincangkan jalan penyelesaian bagi perkhidmatan dan layanan yang mendapat markah yang rendah



### 1.1.6.4

Mengenalpasti kekurangan dan kelemahan fasiliti yang disediakan oleh JKDM Perak



## 1.1.7 BATASAN KAJIAN

### 1.1.7.1

Tidak semua pelanggan jabatan berminat untuk menjawab soal selidik ini walaupun dilaksanakan secara atas talian

### 1.1.7.2

Pelanggan jabatan tidak mempunyai masa untuk menjawab soal selidik ini

### 1.1.7.3

Arahan dan Peraturan PKP dan PKPB menyebabkan pelanggan kurang datang ke pejabat dan banyak berurusan secara atas talian yang mungkin memberi kesan kepada jumlah responden



## 1.2 BAB 2 : SOROTAN LITERATUR

### 1.2.1 PENGENALAN

Bab pertama telah menjelaskan keperluan untuk menjalankan kajian ke atas kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan. Bab ini membincangkan sorotan literature mengenai kualiti perkhidmatan, kepuasan pelanggan dan hubungan antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan. Rangka kerja penyelidikan dan hipotesis juga dibincangkan. Bab ini diakhiri dengan ringkasan sorotan literature

### 1.2.2 KUALITI PERKHIDMATAN

Di dalam kajian ini, model SERVQUAL yang dibangunkan oleh Parasuraman et al. (1988) telah digunapakai. Penyelidikan Parasuraman et al. (2005) berkaitan dengan pembinaan model kualiti perkhidmatan dengan objektif penyelidikan untuk mengukur tanggapan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan di syarikat-syarikat perkhidmatan dan jualan.

SERVQUAL digunakan sebagai pendekatan untuk mengukur kualiti perkhidmatan melalui perbandingan antara pengalaman pelanggan terhadap perkhidmatan yang diperolehi dengan jangkaan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan. Ringkasnya, model ini menjelaskan bahawa tahap kualiti perkhidmatan boleh diukur melalui perbezaan yang terdapat antara skor pengalaman dengan skor jangkaan pelanggan terhadap perkhidmatan. Semakin besar skor positif yang diperolehi menunjukkan semakin berkualiti sesuatu perkhidmatan, sebaliknya semakin besar skor negatif yang diperolehi menunjukkan semakin rendah kualiti sesuatu perkhidmatan.



### 1.2.3 KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan pelanggan telah banyak diberi perhatian oleh kebanyakan organisasi sejak beberapa tahun kebelakangan ini. Kajian telah menunjukkan bahawa kepuasan pelanggan merupakan faktor kritikal terhadap kejayaan sesebuah organisasi (Bearden, Malhotra, & Uscategui, 1998; Gullett, 1990; Hensler, 1994; Nicholls & Roslow, 1998; Simester, Scott, & Kelley, 2000). Tumpuan kepada kepuasan pelanggan ini muncul dari falsafah yang diterima umum bahawa untuk sesebuah organisasi itu berjaya dan memperolehi keuntungan, ia mestilah mampu memuaskan hati pelanggannya (Fornell, 1992; Hill, Brierley, & MacDougall, 1999).

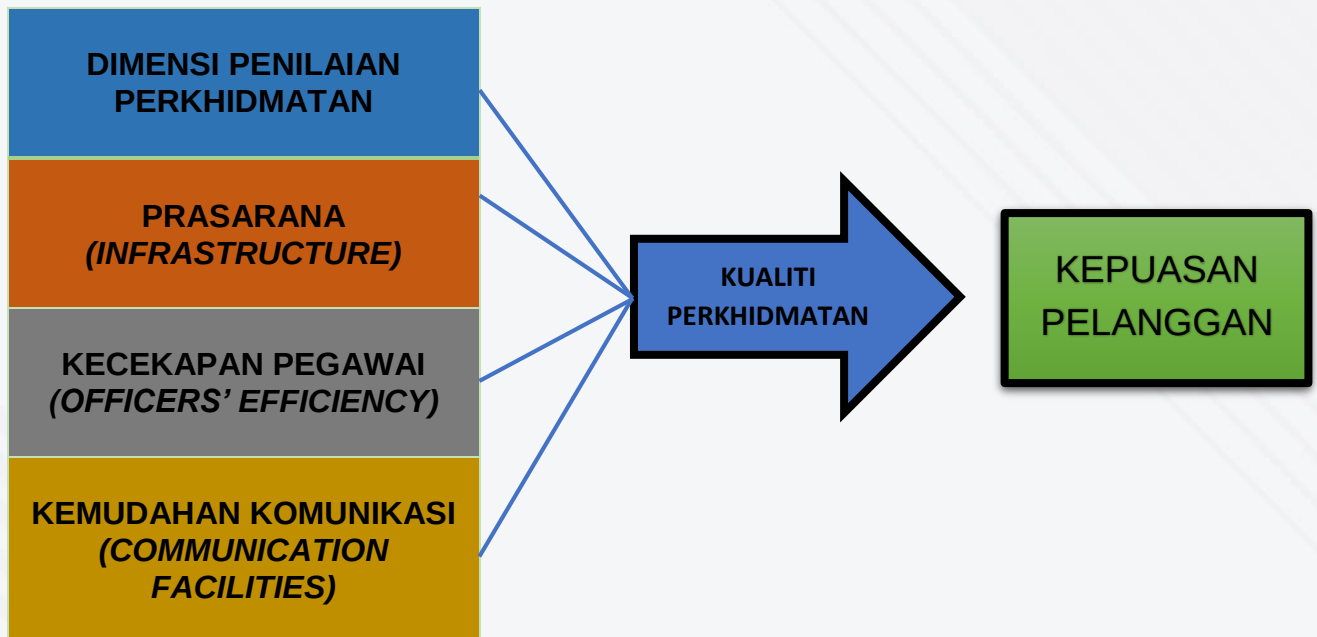
### 1.2.4 KAITAN ANTARA KUALITI PERKHIDMATAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

Menurut kajian oleh Zikri Muhammad yang diterbitkan dalam International Journal of Environment, Society and Space, 2013, "Perkhidmatan yang rendah kualitinya akan membawa kepada ketidakpuasan hati pelanggan". Kajian yang dilakukan oleh Siti Mariam (2000) mendapati tahap pengetahuan dan kemahiran pekerja sektor awam yang lemah dan sistem operasi yang tidak cekap akan menyumbang kepada ketidakpuasan hati pelanggan.

Kajian- kajian ini telah menunjukkan apabila kualiti perkhidmatan yang diberikan rendah, tahap pengetahuan dan kemahiran pekerja juga lemah maka ianya telah dilihat sebagai faktor kepada ketidakpuasan hati pelanggan. Kajian lalu menunjukkan hubungan linear antara kualiti perkhidmatan (independent variable) dan kepuasan pelanggan (dependent variable) adalah berkait rapat.



### 1.2.5 KERANGKA TEORI



(IV)Pemboleh ubah tidak bersandar

(DV)Pembolehubah bersandar

### Rajah 1 : Kerangka Teoritikal Hubungan Antara Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan

Kerangka teori di atas diadaptasi daripada model yang diperkenalkan oleh Othman dan Owen (2001) atau lebih dikenali sebagai model CARTER. CARTER merupakan model yang boleh digunakan untuk menentukan dan mengukur kualiti perkhidmatan di samping lima dimensi yang telah diperkenal oleh SERVQUAL. Kedua-dua model meletakkan kepuasan pelanggan sebagai kayu pengukur terhadap kualiti perkhidmatan, iaitu dengan melihat perbezaan di antara persepsi terhadap perkhidmatan yang diharapkan dengan perkhidmatan sebenar yang diterima.

Terdapat tiga dimensi penilaian perkhidmatan yang diukur dalam kajian ini iaitu Prasarana (Infrastructure), Kecekapan Pegawai (Officer's Efficiency) dan Kemudahan Komunikasi (Communication Facilities) Setiap dimensi kualiti perkhidmatan tersebut mempunyai definisi dan skop masing-masing.



#### 1.2.5.1 PRASARANA

Kriteria prasarana ini digunakan untuk mengukur kemudahan fizikal, seperti parkir kenderaan, kaunter khidmat pelanggan, ruang menunggu, kemudahan tandas dan adakah bangunan di JKDM Perak ini mesra OKU. Oleh itu, dimensi ini hendaklah diberi penekanan kerana ia mencerminkan kualiti perkhidmatan yang berkesan oleh sesebuah organisasi serta mudah dikesan kelemahannya jika perkhidmatan yang ditawarkan tidak menepati kehendak pelanggan



#### 1.2.5.2 KECEKAPAN PEGAWAI

Kriteria kecekapan pegawai dalam kajian ini melihat sejauhmana kakitangan memberi layanan yang sama rata kepada semua pelanggan, mesra pelanggan, cekap dalam memberi perkhidmatan dan adakah pegawai ini memberi maklumat secara konsisten. Sahereh et al. (2013) mendapati bahawa dimensi kecekapan pegawai ini mempunyai hubungan yang paling hampir dengan kepuasan pelanggan. Kecekapan pegawai dalam kajian beliau merujuk kepada persekitaran mengikut pandangan pelanggan, misalnya kakitangan yang berpengetahuan memudahkan sesuatu organisasi itu berkomunikasi, memberi layanan mesra dan memahami keperluan pelanggan



#### 1.2.5.3 KEMUDAHAN KOMUNIKASI

Kemudahan komunikasi ini penting dalam zaman digital dan pandemik pada hari ini. Banyak tugas dan perbincangan yang boleh dilakukan secara maya. Maklumat juga seharusnya mudah untuk diperolehi secara atas talian. Oleh itu, kriteria ini dilaksanakan bagi mengukur sejauh mana kemampuan dan kekuatan kemudahan komunikasi yang diberikan oleh jabatan kepada pelanggan. Antara soalan bagi kriteria ini ialah, adakah portal rasmi JKDM mudah dicapai dan dikemaskini. Adakah JKDM mudah dihubungi melalui telefon dan emel dan adakah JKDM memberikan maklumbalas terhadap surat-surat pelanggan dalam tempoh yang ditetapkan



### 1.2.6 KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, daripada pelbagai sorotan literatur mengenai kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan, adalah didapati bahawa kedua-dua konstruk merupakan dua konsep yang berbeza tetapi berkait rapat. Sifat kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan adalah linear, menunjukkan bahawa jika tahap kualiti perkhidmatan adalah tinggi maka tahap kepuasan pelanggan juga akan menjadi tinggi. Oleh itu, adalah penting untuk menguruskan kualiti perkhidmatan yang diberikan bagi meningkatkan kepuasan pelanggan.



## 1.3 BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN

### 1.3.1 PENGENALAN

Bab ini akan menjelaskan metodologi kajian yang digunakan dalam kajian yang dijalankan. Metodologi kajian adalah meliputi cara, kaedah dan pendekatan yang digunakan untuk mencapai objektif dan matlamat kajian.

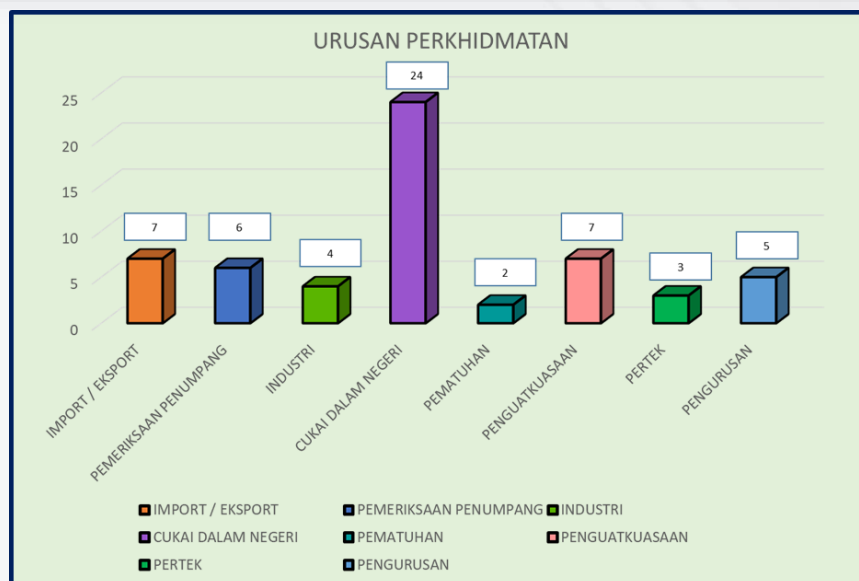
### 1.3.2 KAEDAH PERSAMPELAN

Dalam kajian ini, kaedah tinjauan (survey) melibatkan kuantitatif dan kualitatif digunakan. Kaedah ini dipilih kerana ia merupakan cara penilaian yang cepat, cekap, dan tepat mengenai persepsi pelanggan yang sedang dikaji. Kelainan pada kaedah yang digunakan pada tahun ini adalah soal selidik dilakukan secara atas talian.

Link kajian soal selidik ini telah diedarkan kepada setiap Bahagian dan Stesen di JKDM Perak. Hal ini kerana, kebanyakan pelanggan di JKDM Perak merupakan pelanggan yang berlainan mengikut peranan bahagian dan lokasi stesen masing-masing. Walaubagaimanapun, terdapat juga pelanggan yang sama berurusan dengan lebih daripada 2 Bahagian dan Stesen. Urusetia Bahagian dan Stesen akan mengedarkan link kajian ini kepada pelanggan mereka melalui media sosial. Mereka juga akan mempamerkan Qr Code link kajian di kawasan tumpuan pelanggan di Bahagian dan Stesen masing-masing untuk memudahkan pelanggan menjawab soal selidik ini.

### 1.3.3 SAIZ SAMPEL

Pecahan responden setiap Bahagian dan Stesen dan jumlah keseluruhan responden adalah seperti berikut :-



Seramai 7 orang atau 12.06% responden melaksanakan urusan berkaitan import / eksport



Seramai 2 orang atau 3.44% responden melaksanakan urusan berkaitan pematuhan



Seramai 7 orang atau 12.06% responden melaksanakan urusan berkaitan import / eksport



Seramai 7 orang atau 12.06% responden melaksanakan urusan berkaitan penguatkuasaan



Seramai 4 orang atau 6.89% responden melaksanakan urusan berkaitan industri



Seramai 3 orang atau 5.17% responden melaksanakan urusan berkaitan Pertek



Seramai 24 orang atau 41.37% responden melaksanakan urusan berkaitan Cukai Dalam Negeri



Seramai 5 orang atau 8.62% responden melaksanakan urusan berkaitan pengurusan

Carta 9 | Pecahan Responden Mengikut Bahagian



### 1.3.4 KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data bagi kajian ini ialah soal selidik yang diisi sendiri (self-completion questionnaire) secara atas talian melalui kod bar atau capaian laman web yang telah disediakan.



#### 1.3.4.1 BAR CODE



#### 1.3.4.2 LAMAN WEB

[https://docs.google.com/forms/d/1qNofp3YE8IDpSP\\_u90OyiVzORC0xoRgfemuxS0XN1Yo/edit](https://docs.google.com/forms/d/1qNofp3YE8IDpSP_u90OyiVzORC0xoRgfemuxS0XN1Yo/edit)

Borang soal selidik berkenaan mengandungi tiga bahagian iaitu :-

- i. Bahagian I : Maklumat Asas Responden (Demografi).
- ii. Bahagian II : Penilaian Perkhidmatan
- iii. Bahagian III : Cadangan Penambahbaikan

## 1.4 BAB 4 : DAPATAN KAJIAN

### 1.4.1 PENGENALAN

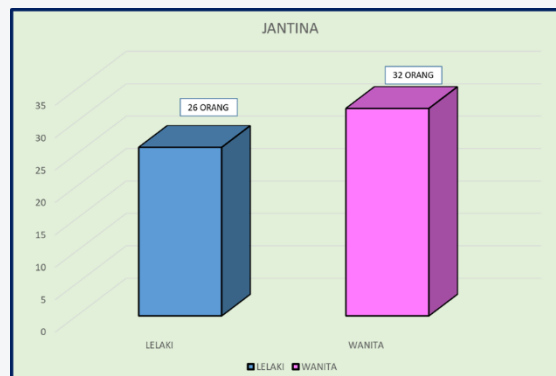
Bab ini membincangkan hasil kajian yang bermula dengan gambaran pengumpulan data dan demografi responden. Bab ini berakhir dengan ringkasan hasil kajian.

### 1.4.2 DATA DEMOGRAFI

Maklumat demografi adalah seperti berikut :-



#### 1.4.2.1 JANTINA



1

Seramai 26 orang atau 44.82% responden adalah lelaki

2

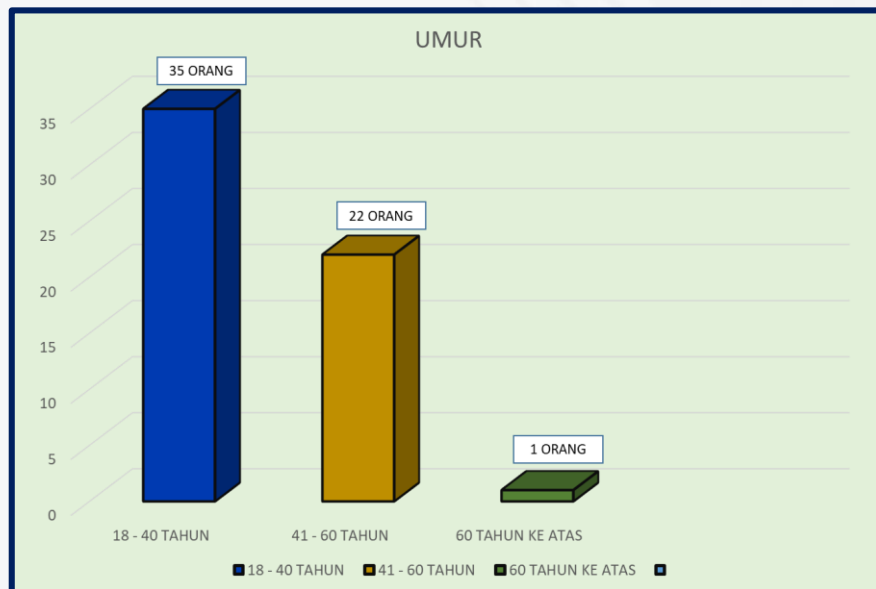
Seramai 32 orang atau 55.17% responden adalah wanita

Carta 10 | Pecahan Responden Mengikut Jantina





#### 1.4.2.2 UMUR



Seramai 35 orang atau 60.34% responden berumur 18 hingga 40 tahun



Seramai 22 orang atau 37.93% responden berumur 41 hingga 60 tahun

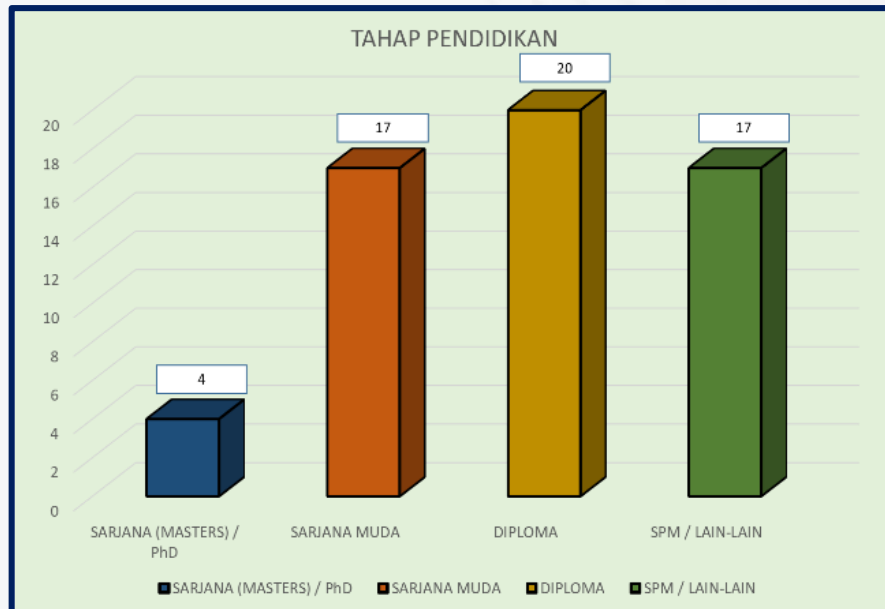


Seramai 1 orang atau 1.72% responden berumur 60 tahun ke atas

Carta 11 | Pecahan Responden Mengikut Umur



#### 1.4.2.3 TAHAP PENDIDIKAN



Seramai 35 orang atau 60.34% responden berumur 18 hingga 40 tahun



Seramai 22 orang atau 37.93% responden berumur 41 hingga 60 tahun

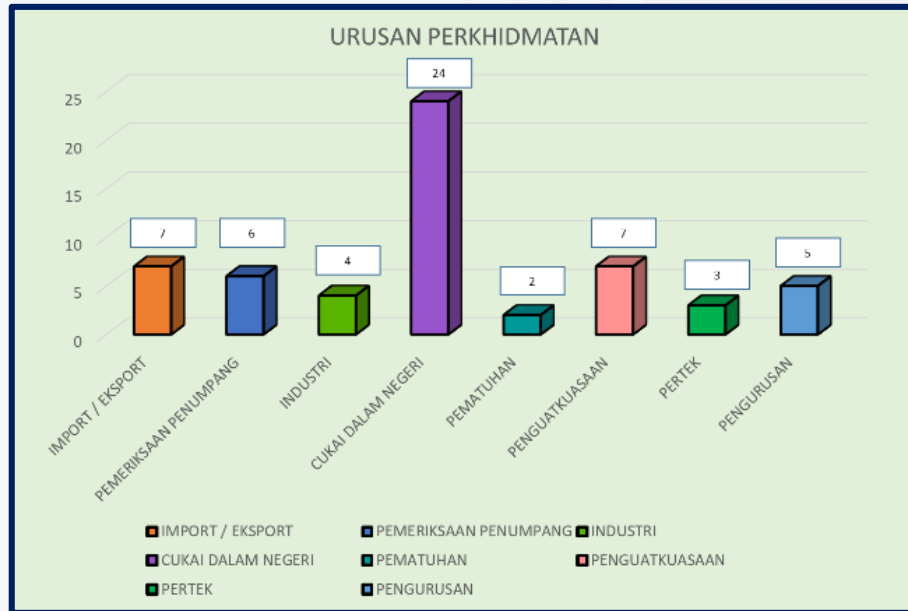


Seramai 1 orang atau 1.72% responden berumur 60 tahun ke atas

Carta 12 | Pecahan Responden Mengikut Tahap Pendidikan



#### 1.4.2.4 KATEGORI URUSAN PERKHIDMATAN



1

Seramai 7 orang atau 12.06% responden melaksanakan urusan berkaitan import / eksport

5

Seramai 2 orang atau 3.44% responden melaksanakan urusan berkaitan pematuhan

2

Seramai 6 orang atau 10.34% responden melaksanakan urusan berkaitan pemeriksaan penumpang

6

Seramai 7 orang atau 12.06% responden melaksanakan urusan berkaitan penguatkuasaan

3

Seramai 4 orang atau 6.89% responden melaksanakan urusan berkaitan industri

7

Seramai 3 orang atau 5.17% responden melaksanakan urusan berkaitan Pertek

4

Seramai 24 orang atau 41.37% responden melaksanakan urusan berkaitan Cukai Dalam Negeri

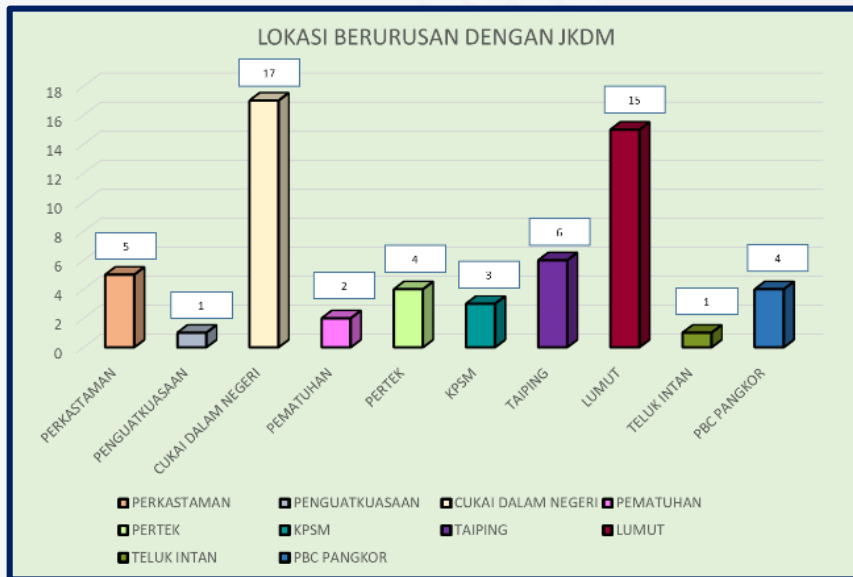
8

Seramai 5 orang atau 8.62% responden melaksanakan urusan berkaitan pengurusan

Carta 13 | Pecahan Responden Mengikut Kategori Urusan Perkhidmatan



#### 1.4.2.5 LOKASI BERURUSAN DENGAN JKDM



1

Seramai 5 orang atau 8.62% responden melaksanakan urusan dengan Bhg.Perkastaman

2

Seramai 1 orang atau 1.72% responden melaksanakan urusan dengan Bhg.Penguatkuasaan

3

Seramai 17 orang atau 29.31% responden melaksanakan urusan dengan Bhg.Cukai Dalam Negeri

4

Seramai 2 orang atau 3.44% responden melaksanakan urusan dengan Bhg.Pematuhan

5

Seramai 4 orang atau 6.89% responden melaksanakan urusan dengan Bhg.PERTEK

6

Seramai 3 orang atau 5.17% responden melaksanakan urusan dengan Bhg.KPSM

7

Seramai 6 orang atau 10.34% responden melaksanakan urusan dengan Stesen Taiping

8

Seramai 15 orang atau 25.86% responden melaksanakan urusan dengan Stesen Lumut

9

Seramai 1 orang atau 1.72 % responden melaksanakan urusan dengan Stesen Teluk Intan

10

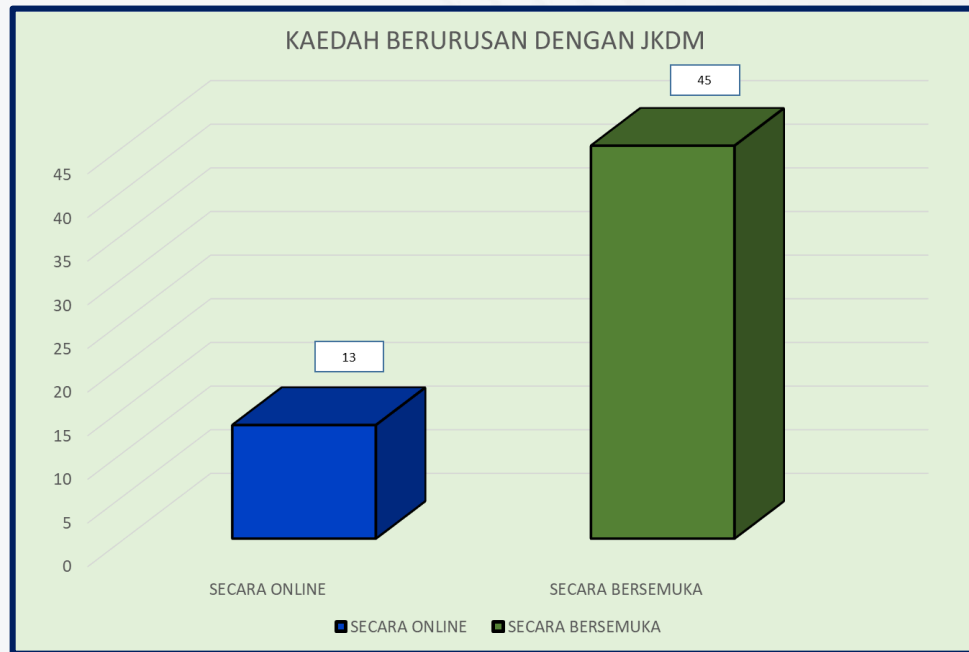
Seramai 4 orang atau 6.89% responden melaksanakan urusan dengan PBC Pangkor

Carta 14 | Pecahan Responden Mengikut Lokasi Berurusan Dengan JKDM





#### 1.4.2.6 KAEDAH BERURUSAN DENGAN JKDM



Seramai 13 orang atau 21.41% responden berurusan secara online dengan pegawai JKDM Perak



Seramai 45 orang atau 77.58% responden berurusan secara bersemuka dengan pegawai JKDM Perak

Carta 15 | Pecahan Responden Mengikut Kaedah Berurusan Dengan JKDM

### 1.4.3 KESIMPULAN



#### 1.4.3.1

Secara keseluruhannya, responden wanita lebih ramai menjawab soal selidik ini iaitu sebanyak 55.17% responden



#### 1.4.3.3

Majoriti responden yang menjawab soal selidik ini terdiri daripada kalangan umur 18 hingga 40 tahun dengan 60.34% responden



#### 1.4.3.5

Majoriti responden berurusan dengan Bahagian Cukai Dalam Negeri Ipoh dengan 29.31% responden



#### 1.4.3.2

Bagi kategori pendidikan pula majoriti responden yang menjawab memiliki Diploma dengan 34.48%.



#### 1.4.3.4

Majoriti responden yang menjawab soal selidik ini ini melaksanakan urusan berkaitan Cukai Dalam Negeri dengan 41.37%



#### 1.4.3.6

Seramai 77.58% responden yang menjawab soal selidik ini berurusan secara bersemuka dengan pegawai JKDM Perak

## 1.5 BAB 5 : ANALISA KAJIAN

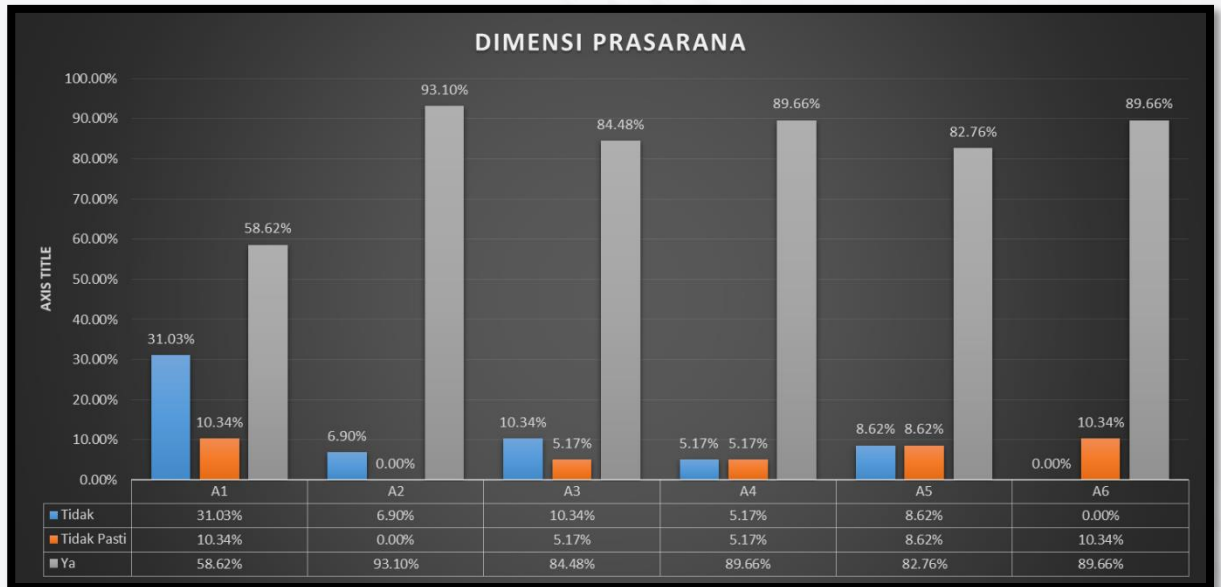
### 1.5.1 PENGENALAN

Bab ini membincangkan analisis setiap elemen berdasarkan dimensi yang diukur, menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan yang diberi, mengenalpasti dimensi yang memberi lebih kepuasan (dominant) kepada pelanggan, dan mengenalpasti dimensi kualiti perkhidmatan yang kurang memberi kepuasan (kurang dominant) kepada pelanggan.

### 1.5.2 ANALISA KEKERAPAN ELEMEN

Analisis kekerapan elemen dibuat bagi menunjukkan kekerapan responden menyatakan tahap persetujuan terhadap kenyataan-kenyataan yang berkaitan kepuasan mengikut setiap elemen bagi enam dimensi yang ditetapkan. Ia ditunjukkan seperti di carta 8 sehingga carta 15 seperti berikut :-

### 1.5.2.1 DIMENSI PRASARANA



#### Petunjuk

|    |                                             |
|----|---------------------------------------------|
| A1 | Kemudahan parkir untuk pelanggan mencukupi  |
| A2 | Kaunter khidmat pelanggan ada disediakan    |
| A3 | Ruang menunggu disediakan dengan cukup      |
| A4 | Kemudahan tandas diurus dengan baik         |
| A5 | Bangunan JKDM adalah mesra OKU              |
| A6 | Kemudahan untuk membayar cukai adalah baik. |

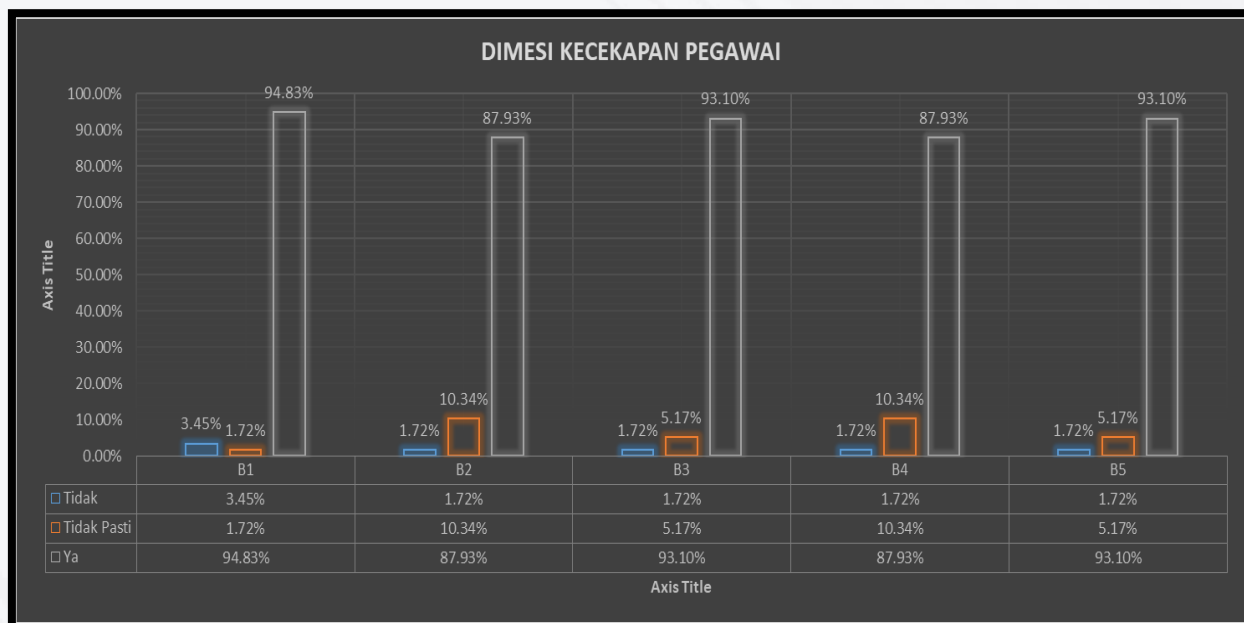
Carta 16 | Markah Yang Diterima Bagi Dimensi Prasarana



- 1.5.2.1.1 Berdasarkan data responden bagi Dimensi 'Prasarana' ini dapat disimpulkan bahawa elemen A2 mendapat peratusan YA yang tertinggi iaitu sebanyak 93.10%. Manakala elemen A1 mendapat peratusan YA yang terendah iaitu sebanyak 58.62%.
- 1.5.2.1.2 Berdasarkan data responden bagi Dimensi 'Prasarana' ini dapat disimpulkan bahawa elemen elemen A1 mendapat peratusan TIDAK yang tertinggi iaitu sebanyak 31.03%. Manakala elemen A6 mendapat peratusan TIDAK yang terendah iaitu sebanyak 0.00%.
- 1.5.2.1.3 Berdasarkan data responden bagi Dimensi 'Prasarana' ini dapat disimpulkan bahawa elemen A1 dan elemen A6 mendapat peratusan TIDAK PASTI yang tertinggi iaitu masing-masing sebanyak 10.34%. Manakala elemen A2 mendapat peratusan TIDAK PASTI yang terendah iaitu sebanyak 0.00%.



### 1.5.2.2 DIMENSI KECEKAPAN PEGAWAI



#### Petunjuk

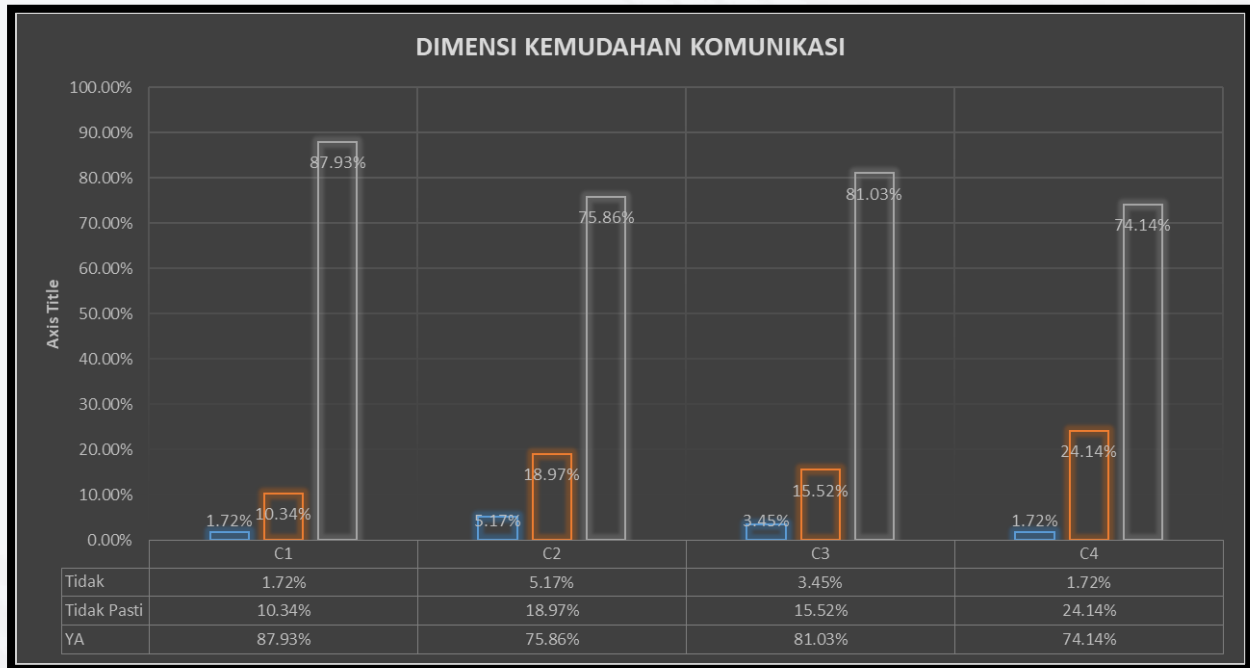
|    |                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------|
| B1 | Pegawai JKDM cekap memberi perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan |
| B2 | Pegawai JKDM memberi maklumat secara konsisten                            |
| B3 | Pegawai JKDM mesra pelanggan                                              |
| B4 | Masalah dan aduan pelanggan diambil tindakan segera                       |
| B5 | Pegawai JKDM melayan pelanggan secara samarata                            |

Carta 17 | Markah Yang Diterima Bagi Dimensi Kecekapan Pegawai

- 1.5.2.2.1 Berdasarkan data responden bagi Dimensi 'Kecekapan Pegawai' ini dapat disimpulkan bahawa elemen B1 mendapat peratusan YA yang tertinggi iaitu sebanyak 94.83%. Manakala elemen B2 dan B4 mendapat peratusan YA yang terendah iaitu masing-masing sebanyak 87.93%.
- 1.5.2.2.2 Berdasarkan data responden bagi Dimensi 'Kecekapan Pegawai' ini dapat disimpulkan bahawa elemen B1 mendapat peratusan TIDAK yang tertinggi iaitu sebanyak 3.45%. Manakala elemen B2, B3, B4, B5 mendapat peratusan TIDAK yang terendah iaitu masing-masing sebanyak 1.72%.
- 1.5.2.2.3 Berdasarkan data responden bagi Dimensi 'Kecekapan Pegawai' ini dapat disimpulkan bahawa elemen B2 dan B4 mendapat peratusan TIDAK PASTI yang tertinggi iaitu masing-masing sebanyak 10.34%. Manakala elemen B1 mendapat peratusan TIDAK PASTI yang terendah iaitu sebanyak 1.72%.



### 1.5.2.3 DIMENSI KEMUDAHAN KOMUNIKASI



#### Petunjuk

|    |                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|
| C1 | Laman Portal rasmi JKDM mudah dicapai dan kemaskini                                  |
| C2 | JKDM mudah dihubungi melalui telefon                                                 |
| C3 | JKDM mudah dihubungi melalui emal                                                    |
| C4 | JKDM memberi maklumbalas terhadap surat-surat pelanggan dalam tempoh yang ditetapkan |

Carta 18 | Markah Yang Diterima Bagi Dimensi Kemudahan Komunikasi



- 1.5.2.3.1 Berdasarkan data responden bagi Dimensi 'Kemudahan Komunikasi' ini dapat disimpulkan bahawa elemen C1 mendapat peratusan YA yang tertinggi iaitu sebanyak 87.93%. Manakala elemen C4 mendapat peratusan YA yang terendah iaitu masing-masing sebanyak 74.17%.
- 1.5.2.3.2 Berdasarkan data responden bagi Dimensi 'Kemudahan Komunikasi' ini dapat disimpulkan bahawa elemen C2 mendapat peratusan TIDAK yang tertinggi iaitu sebanyak 5.17%. Manakala elemen C1 dan C4 mendapat peratusan TIDAK yang terendah iaitu masing-masing sebanyak 1.72%.
- 1.5.2.3.3 Berdasarkan data responden bagi Dimensi 'Kemudahan Komunikasi' ini dapat disimpulkan bahawa elemen C4 mendapat peratusan TIDAK PASTI yang tertinggi iaitu sebanyak 24.14%. Manakala elemen C1 mendapat peratusan TIDAK PASTI yang terendah iaitu sebanyak 10.34%.

### 1.5.3 PERATUSAN KEPUASAN PELANGGAN

|                  | DIMENSI | SOALAN   |          | DIMENSI | SOALAN   |          | DIMENSI | SOALAN   |          |
|------------------|---------|----------|----------|---------|----------|----------|---------|----------|----------|
|                  | D1      | 6        |          | D2      | 5        |          | D3      | 4        |          |
|                  | N       | %        | M        | N       | %        | M        | N       | %        | M        |
| TIDAK            | 36      | 0.103448 | 2.727011 | 6       | 0.02069  | 2.893103 | 7       | 0.030172 | 2.767241 |
| TIDAK PASTI      | 23      | 0.066092 |          | 19      | 0.065517 |          | 40      | 0.172414 |          |
| YA               | 289     | 0.83046  |          | 265     | 0.913793 |          | 185     | 0.797414 |          |
| JUMLAH JAWAPAN   | 348     | 1        | 2.727011 | 290     | 1        | 2.893103 | 232     | 1        | 2.767241 |
| JUMLAH RESPONDEN | 58      |          |          | 58      |          |          | 58      |          |          |

PURATA KESELURUHAN DIMENSI

2.795785441

#### PERATUS PERSETUJUAN KESELURUHAN

|             |        |
|-------------|--------|
| TIDAK       | 5.14%  |
| TIDAK PASTI | 10.13% |
| YA          | 84.72% |
| JUMLAH      | 100%   |

Jadual 17 | Peratusan Kepuasan Pelanggan

#### 1.5.4 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN BAGI SETIAP DIMENSI

Cadangan penambahbaikan ini adalah pandangan dan komen daripada responden yang menjawab soal selidik ini. Kajian pada tahun ini telah membahagikan kategori cadangan penambahbaikan ini mengikut jenis dimensi. Sehubungan dengan itu, responden dapat memberikan pandangan dan komen mereka mengikut jenis dimensi.



##### 1.5.4.1 DIMENSI PRASARANA

| BIL | KOMEN                                                                                                                                                                                                                                                         | RESPONDEN BERURUSAN DENGAN BAHAGIAN / STESEN |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1   | meningkatkan kemudahan capaian internet terutama sewaktu membuat mesyuarat atas talian agar tiada gangguan terputus hubungan.                                                                                                                                 | Bahagian KPSM                                |
| 2   | Mencadangkan setiap bahagian/cawangan satu data server untuk menyimpan dokumen atau membuat network sharing setiap komputer pegawai bagi memudahkan capaian,penyimpanan file kerja atau menginstall SISTEM ( Access/Excel) kerja bagi kegunaan ramai pegawai. | Bahagian KPSM                                |
| 3   | parking kenderaan perlu dibanyakkan                                                                                                                                                                                                                           | Bahagian CDN                                 |
| 4   | Kemudahan seperti kerusi utk pegawai duduk dan kerja perlu diberi baru kerana kerusi yg sedia ada dlm keadaan sentiasa perlu dibaiki                                                                                                                          | Stesen Taiping                               |
| 5   | laluan berbumbung                                                                                                                                                                                                                                             | Stesen Taiping                               |
| 6   | Pemeriksaan penumpang didalam pejabat tidak sesuai                                                                                                                                                                                                            | PBC Pangkor                                  |
| 7   | parking untuk pelanggan dan warga jabatan                                                                                                                                                                                                                     | Stesen Teluk Intan                           |
| 8   | Sediakan ruang menunggu utk kanak <sup>2</sup>                                                                                                                                                                                                                | Bahagian PERTEK                              |
| 9   | Mohon ditambah ruang pakir untuk berurusan di Ibu Pejabat.                                                                                                                                                                                                    | Bahagian Perkastaman                         |
| 10  | Penambahan prasarana                                                                                                                                                                                                                                          | Bahagian PERTEK                              |

Jadual 18 | Cadangan Penambahbaikan Dimensi Prasarana



#### 1.5.4.2 DIMENSI KECEKAPAN PEGAWAI

| BIL | KOMEN                                                                                                                                                                                                              | RESPONDEN<br>BERURUSAN DENGAN<br>BAHAGIAN / STESEN |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1   | Stesen A13, customer service teramatlah teruk, pegawai tidak tahu apa yang perlu dilakukan, kekeliluran maklumat sentiasa terjadi, tidak mesra dengan pelanggan dan paling teruk stesen yang saya pernah berurusan | Stesen Lumut                                       |
| 2   | Pemberian kuasa Seksyen 5 kepada semua Pikk gred Wk22 (TBK) sama ada kenaikan secara tbk atau tbbk.                                                                                                                | Stesen Lumut                                       |

Jadual 19 | Cadangan Penambahbaikan Kecekapan Pegawai



#### 1.5.4.3 DIMENSI KEMUDAHAN KOMUNIKASI

| BIL | KOMEN                                                                             | RESPONDEN<br>BERURUSAN DENGAN<br>BAHAGIAN / STESEN |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1   | menambahbaikan sistem telekomunikasi kerana masalah talian telefon kerap berlaku. | Stesen Lumut                                       |
| 2   | Adakan mini kantin...                                                             | Bahagian Perkastaman                               |
| 3   | Telefon tidak boleh dihubungi. Crossline                                          | Stesen Lumut                                       |

Jadual 20 | Cadangan Penambahbaikan Kemudahan Komunikasi



### 1.5.5 KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, perkhidmatan yang diberikan oleh JKDM Perak kepada pelanggan jabatan masih berada pada tahap yang terbaik melalui peratusan YA yang diterima.

Walaupun bagaimanapun, ada juga kekurangan yang dilakukan oleh JKDM Perak dalam memberi perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan melalui peratusan Tidak dan Tidak Pasti.

Berdasarkan hasil kajian ini mendapati bahawa terdapat kualiti perkhidmatan yang memberikan lebih kepuasan (dominant) kepada pelanggan. Perkhidmatan yang dimaksudkan adalah seperti berikut :-



#### 1.5.5.1

Kaunter khidmat pelanggan ada disediakan dengan 93.10% jawapan YA



#### 1.5.5.2

Pegawai JKDM cekap memberi perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan dengan 94.83% jawapan YA



#### 1.5.5.3

Laman Portal rasmi JKDM mudah dicapai dan kemaskini dengan 87.93% jawapan YA

Hasil daripada kajian ini juga mendapati terdapat kualiti perkhidmatan yang memberikan kepuasan (kurang dominant) kepada pelanggan. Perkhidmatan yang dimaksudkan adalah seperti berikut :-



**1.5.5.4**

Kemudahan parkir untuk pelanggan mencukupi dengan 31.03% jawapan TIDAK



**1.5.5.5**

Pegawai JKDM cekap memberi perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan dengan 3.45% jawapan TIDAK



**1.5.5.6**

JKDM mudah dihubungi melalui telefon dengan 5.17% jawapan TIDAK



## 1.6 BAB 6 : IMPLIKASI PRAKTIKAL & CADANGAN

### 1.6.1 PENGENALAN

Bab ini membincangkan secara ringkas implikasi penemuan untuk diamalkan dan bab ini berakhir dengan cadangan untuk kajian akan datang.

### 1.6.2 CADANGAN DAN SYOR

Terdapat beberapa cadangan yang ingin dikemukakan melalui hasil kajian pada kali ini. Cadangan ini diambil daripada komen yang diberikan oleh pelanggan jabatan yang menjawab soal selidik ini. Antara cadangan yang ingin dikemukakan adalah seperti berikut :-

#### 1.6.2.1

Menambahbaik kualiti internet jabatan bagi memudahkan urusan kerja atau mesyuarat secara maya yang melibatkan pelanggan luaran seperti RTD dan lain-lain

#### 1.6.2.2

Menyediakan kemudahan parkir kenderaan yang mencukupi kepada pelanggan jabatan

#### 1.6.2.3

Memberi lebih banyak KSA dan bengkel kepada pegawai JKDM berkaitan bidang tugas mereka supaya tidak berlaku kekeliruan maklumat yang diberikan kepada pelanggan jabatan

#### 1.6.2.4

Memberi latihan Standard Perilaku Pegawai (SPP) kepada pelanggan jabatan supaya pegawai boleh memberikan perkhidmatan yang mesra pelanggan

### 1.6.3 CADANGAN PENYELIDIKAN MASA DEPAN

Bagi kajian untuk masa akan datang, dicadangkan agar kriteria-kriteria yang sama dapat dikekalkan. Terdapat satu cadangan kriteria bagi tahun hadapan iaitu, kekemasan pegawai JKDM semasa bertugas. Kekemasan yang dimaksudkan adalah kekemasan diri pegawai dari segi penampilan diri dan kekemasan dari segi etika pemakaian.

## 1.7 BAB 7 : PENUTUP

Berdasarkan hasil kajian diatas, boleh dirumuskan bahawa kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh JKDM Perak kepada pelanggan luaran jabatan masih berada pada tahap yang terbaik.

Walaupun bagaimanapun, masih terdapat beberapa pandangan dan komen daripada responden yang perlu diambil kira dan diambil tindakan segera bagi memastikan kualiti perkhidmatan JKDM Perak terus berada di tahap yang terbaik.



2. TINDAKAN SUSULAN YANG TELAH DAN AKAN DIAMBIL BAGI TUJUAN PEMULIHAN DAN PENAMBAHBAIKAN HASIL DARIPADA DAPATAN KAJIAN

Hasil dapatan kajian ini telah dibentangkan kepada Pengurusan Tertinggi JKDM Perak pada 15 Jun 2021 melalui Mesyuarat Eksekutif JKDM Perak Bil.10/2021.

YBrs. Dr. Pengerusi meminta urusetia kajian mengadakan mesyuarat khas yang berasingan untuk membincangkan tindakan yang perlu diambil dalam menyelesaikan isu dan komen yang dibangkitkan ini.

Mesyuarat Kajian Kepuasan Pelanggan ini telah diadakan pada 29 Jun 2021 yang lalu. Hasil daripada mesyuarat ini, Pengurusan Tertinggi JKDM Perak telah memutuskan beberapa langkah penyelesaian bagi tujuan pemulihan dan penambahbaikan.



## 2.1 MEMO JEMPUTAN KE MESYUARAT KAJIAN KEPUASAN WARGA DAN PELANGGAN JKDM PERAK TAHUN 2021 SECARA MAYA

| <br><b>JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA</b><br>NEGERI PERAK<br><b>MEMO</b> |                                                                                    |                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rujukan : KE.AB(80)411/39-1KIT.1(11) Tarikh : 11 Zulkaedah 1442H<br>: 22 Jun 2021                                                                         |                                                                                    |                                                                                                             |
| <b>TAJUK : MESYUARAT KAJIAN KEPUASAN WARGA DAN PELANGGAN JKDM PERAK TAHUN 2021</b>                                                                        |                                                                                    |                                                                                                             |
| DARIPADA                                                                                                                                                  | Bahagian Khidmat Pengurusan & Sumber Manusia, Cawangan Korporat, Latihan dan Media |                                                                                                             |
| KEPADA                                                                                                                                                    | TPKN                                                                               | Penguatkuasaan Cukai Dalam Negeri Pematuhan Perkastaman                                                     |
|                                                                                                                                                           | KB                                                                                 | Perkhidmatan Teknik Khidmat Pengurusan dan Sumber Manusia                                                   |
|                                                                                                                                                           | KKD                                                                                | Taiping Lumut Teluk Intan Pengkalan Hulu                                                                    |
|                                                                                                                                                           |                                                                                    | Salinan :<br>i) Pengarah Kastam Negeri (YBrs.Dr.dijemput mempengerusikan mesyuarat ini)<br>ii) Fail Timbul. |

Adalah saya merujuk perkara tersebut di atas.

2. Dimaklumkan bahawa satu Mesyuarat Kajian Kepuasan Warga dan Pelanggan JKDM Perak Tahun 2021 akan diadakan seperti ketetapan berikut :-

Tarikh : 29 Jun 2021 (Selasa)  
Masa : 9.00 Pagi  
Tempat : Bilik Mesyuarat Aras 5, Wisma Kastam Ipoh  
Melibatkan Semua Timbalan Pengarah Kastam Negeri  
: Secara Maya Melibatkan Semua Ketua Bahagian dan Ketua Kastam Daerah

1

3. Mesyuarat ini diadakan adalah bertujuan untuk membincangkan dan mencari langkah penyelesaian bagi semua cadangan penambahbaikan serta komen yang diberikan oleh responden melalui Kajian Kepuasan Warga dan Pelanggan JKDM Perak Tahun 2021 yang lalu.

4. Kehadiran Tuan/Puan ke mesyuarat ini didahului dengan ucapan jutaan terima kasih.

Sekian,

  
(MOHAMAD SHAFULAZIZI BIN MOHAMMUD)

2

**Memo jemputan ke Mesyuarat Kajian Kepuasan Warga & Pelanggan JKDM Perak Tahun 2021 yang diadakan secara maya.**

**Mesyuarat ini dipengerusikan oleh Pengarah Kastam Negeri Perak dan melibatkan semua Timbalan Pengarah Kastam Negeri, Ketua-Ketua Bahagian dan Ketua-Ketua Kastam Daerah**

## GAMBAR MESYUARAT KAJIAN



**Gambar 62 : Mesyuarat  
Kajian Kepuasan Warga dan  
Pelanggan JKDM Perak  
Tahun 2021 Secara Maya**



## 2.2 LANGKAH-LANGKAH PENYELESAIAN YANG DIAMBIL ADALAH SEPERTI BERIKUT :-

### Dimensi : Kecekapan Pegawai

| BIL | KOMEN                                                                                                                                                                                                                                                          | TINDAKAN<br>PENYELESAIAN                                                                                                                              |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | meningkatkan kemudahan capaian internet terutama sewaktu membuat mesyuarat atas talian agar tiada gangguan terputus hubungan.                                                                                                                                  | Tindakan selanjutnya akan dihantar ke BTM Ibu Pejabat untuk menyemak semula talian internet di JKDM Perak supaya tiada lagi masalah gangguan internet |
| 2   | Mencadangkan setiap bahagian/cawangan satu data server untuk menyimpan dokumen atau membuat network sharing setiap komputer pegawai bagi memudahkan capaian, penyimpanan file kerja atau menginstall SISTEM ( Access/Excel) kerja bagi kegunaan ramai pegawai. | Tindakan selanjutnya akan dimajukan ke BTM Ibu Pejabat                                                                                                |
| 3   | parking kenderaan perlu dibanyakkan                                                                                                                                                                                                                            | Parkir kenderaan di Wisma Kastam Ipoh akan ditambah selepas Bahagian Pematuhan dan Penguatkuasaan berpindah ke Bangunan baru                          |
| 4   | Kemudahan seperti kerusi utk pegawai duduk dan kerja perlu diberi baru kerana kerusi yg sedia ada dlm keadaan sentiasa perlu dibaiki                                                                                                                           | JKDM Stesen Taiping telah membuat permohonan 51 buah kerusi, namun setakat ini JKDM Stesen Taiping hanya menerima 9 buah kerusi sahaja                |





| BIL | KOMEN                                                       | TINDAKAN PENYELESAIAN                                                                                                                                                    |
|-----|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5   | lalan berbumbung                                            | JKDM Stesen Taiping memaklumkan bahawa lalan berbumbung sukar dilaksanakan kerana kekangan ruang                                                                         |
| 7   | Pemeriksaan penumpang didalam pejabat tidak sesuai          | JKDM Stesen Lumut memaklumkan bahawa ruang pejabat di Jeti Penumpang Pulau Pangkor yang terhad menyebabkan pemeriksaan penumpang perlu diadakan di dalam ruangan pejabat |
| 8   | parking untuk pelanggan dan warga jabatan                   | JKDM Stesen Teluk Intan memaklumkan bahawa tiada masalah parkir kenderaan di JKDM Teluk Intan                                                                            |
| 9   | Sediakan ruang menunggu utk kanak <sup>2</sup>              | Bahagian Perkhidmatan Teknik memaklumkan bahawa tiada keperluan untuk menyediakan ruang menunggu kanak-kanak di Bahagian Perkhidmatan Teknik                             |
| 10  | Mohon ditambah ruang parkir untuk berurusan di Ibu Pejabat. | Parkir kenderaan di Wisma Kastam Ipoh akan ditambah selepas Bahagian Pematuhan dan Penguatkuasaan berpindah ke Bangunan baru                                             |
| 11  | Penambahan prasarana                                        | Bahagian PERTEK memaklumkan bahawa semua prasarana telah disediakan dengan baik di Bahagian ini                                                                          |

Jadual 21 | Tindakan Penyelesaian Dimensi Kecekapan Pegawai  
JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA NEGERI PERAK



## Dimensi : Prasarana

| BIL | KOMEN                                                                                                                                                                                                              | TINDAKAN PENYELESAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Stesen A13, customer service teramatlah teruk, pegawai tidak tahu apa yang perlu dilakukan, kekeliluran maklumat sentiasa terjadi, tidak mesra dengan pelanggan dan paling teruk stesen yang saya pernah berurusan | YBrs. Dr. Pengarah Kastam Negeri telah mengarahkan KKD Lumut untuk mengadakan KSA untuk meningkatkan pengetahuan pegawai dalam bidang tugas dan Taklimat SPP untuk memastikan pegawai dapat memberi layanan yang berkualiti kepada pelanggan jabatan yang hadir berurusan dengan JKDM Stesen Lumut. |
| 2   | Pemberian kuasa Seksyen 5 kepada semua Pikk gred Wk22 (TBK) sama ada kenaikan secara tbk atau tbbk.                                                                                                                | YBrs. Dr. Pengerusi memaklumkan bahawa pemberian kuasa seksyen 5 ini hanya boleh diberikan oleh Ibu Pejabat sahaja.                                                                                                                                                                                 |

Jadual 22 | Tindakan Penyelesaian Dimensi Prasarana



## Dimensi : Kemudahan Komunikasi

| BIL | KOMEN                                                                             | TINDAKAN PENYELESAIAN                                                                                                                                                   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | menambahbaikan sistem telekomunikasi kerana masalah talian telefon kerap berlaku. | YBrs. Dr. Pengerusi meminta stesen lumut memajukan perkara ini ke pihak telekomunikasi yang berkaitan.                                                                  |
| 2   | Adakan mini kantin...                                                             | Kafeteria di Wisma Kastam Ipoh telah diwujudkan setelah sekian lama. Kemungkinan pelanggan yang berurusan ini tidak mengetahui akan adanya kantin di Wisma Kastam Ipoh. |
| 3   | Telefon tidak boleh dihubungi. Crossline                                          | YBrs. Dr. Pengerusi meminta stesen lumut memajukan perkara ini ke pihak telekomunikasi yang berkaitan.                                                                  |

Jadual 23 | Tindakan Penyelesaian Dimensi Kemudahan Komunikasi

UM BAL  
IDMATAI  
AN PEGAV

MAKLUM BALAS  
PERKHIDMATAN &  
LAYANAN PEGAWA

MAKLUM BALAS PERKHIDMATAN & LAYANAN PEGAWA  
JKOM PERAK



**INISIATIF PROAKTIF YANG DIAMBIL  
SELAIN DARIPADA TINDAKAN PADA  
KRITERIA 4**

**KRITERIA 6**





## 1. INISIATIF PROAKTIF YANG DIAMBIL SELAIN DARIPADA TINDAKAN PADA KRITERIA 4

### 1.1 PELAKSANAAN QR CODE MAKLUM BALAS PERKHIDMATAN & LAYANAN PEGAWAI

**Projek inovasi  
Anugerah  
Kecemerlangan dan  
Inovasi Pengurusan  
Pelanggan JKDM  
Perak tahun 2020  
yang lalu dan  
memberi fokus  
kepada pelanggan  
luaran.**

**Projek ini dicipta  
bertujuan untuk  
membolehkan  
pelanggan jabatan  
menilai tahap  
perkhidmatan dan  
layanan yang  
diberikan oleh  
pegawai JKDM  
kepada mereka**

**Terdapat 4 tahap  
penilaian iaitu :-**

- I.Cemerlang**
- II.Amat Baik**
- III.Memuaskan**
- IV.Tidak Memuaskan**

**Maklum balas  
diakses  
menggunakan sistem  
QR Code. Soalan  
maklum balas dibuat  
menggunakan  
aplikasi Google Form  
dan dihubungkan  
melalui QR Code.**

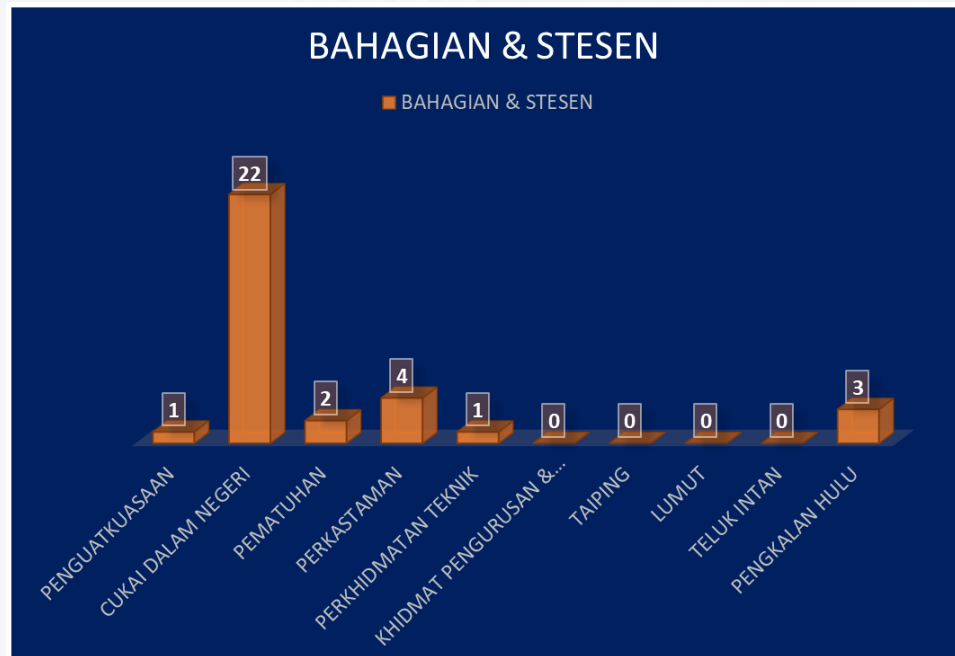


Gambar 63 | Qr Code Maklum Balas Perkhidmatan & Layanan Pegawai JKDM Perak

### 1.1.1 MAKLUM BALAS PERKHIDMATAN & LAYANAN PEGAWAI JKDM PERAK YANG DITERIMA PADA TAHUN 2021

**Pada tahun 2021 ini seramai 33 orang pelanggan telah menjawab maklum balas perkhidmatan dan layanan pegawai ini. Statistik dan maklum balas yang diberikan oleh pelanggan jabatan yang memberikan maklum balas adalah seperti berikut :-**

### 1.1.1.1 BAHAGIAN YANG BERURUSAN



1. Seramai 22 orang atau 66.66% pelanggan melaksanakan urusan dengan Bhg.Perkastaman.
2. Seramai 4 orang atau 12.12% pelanggan melaksanakan urusan dengan Bhg.Perkastaman.
3. Seramai 3 orang atau 9.09% pelanggan melaksanakan urusan dengan Stesen Pengkalan Hulu.
4. Seramai 2 orang atau 6.06% pelanggan melaksanakan urusan dengan Bhg.Pematuhan.
5. Seramai 1 orang atau 3.03% pelanggan melaksanakan urusan dengan Bhg.Penguatkuasaan.
6. Seramai 1 orang atau 3.03% pelanggan melaksanakan urusan dengan Bhg.Perkhidmatan Teknik.

Carta 19 | Pecahan Maklum Balas Mengikut Bahagian & Stesen

### 1.1.1.2 PENILAIAN PELANGGAN



1. Seramai 30 orang atau 90.91% memberikan markah cemerlang.
2. Seramai 2 orang atau 6.06% memberikan markah memuaskan.
3. Seramai 1 orang atau 3.03% memberikan markah amat baik.
4. Seramai 0 orang atau 0% memberikan markah tidak memuaskan.

Carta 20 | Pecahan Maklum Balas Mengikut Pencapaian





#### 1.1.1.3 CADANGAN PENAMBAHBAIKKAN

| BIL | KOMEN                                   | RESPONDEN<br>BERURUSAN<br>DENGAN<br>BAHAGIAN / STESEN |
|-----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1   | Layanan baik..maklumat tepat diberikan. | Bahagian Cukai Dalam<br>Negeri                        |

Terdapat satu komen yang diberikan iaitu komen positif yang diberikan oleh pelanggan jabatan kepada Bahagian CDN.

#### 1.1.1.4 PENCAPAIAN KESELURUHAN

1. Secara keseluruhannya, majoriti daripada 33 pelanggan yang hadir berurusan dengan pegawai JKDM dan menjawab soal selidik ini berpuas hati dengan layanan dan perkhidmatan yang diberikan oleh pegawai JKDM Perak.
2. Ini dibuktikan melalui 90.91% pelanggan yang menjawab maklum balas ini memberikan markah cemerlang dan tiada pelanggan yang memberikan maklum balas tidak memuaskan.



## 1.2 SISTEM APLIKASI KURSUS JKDM PERAK

**Projek inovasi  
Anugerah  
Kecemerlangan dan  
Inovasi Pengurusan  
Pelanggan JKDM  
Perak tahun 2020  
yang lalu dan  
memberi fokus  
kepada pelanggan  
dalam.**

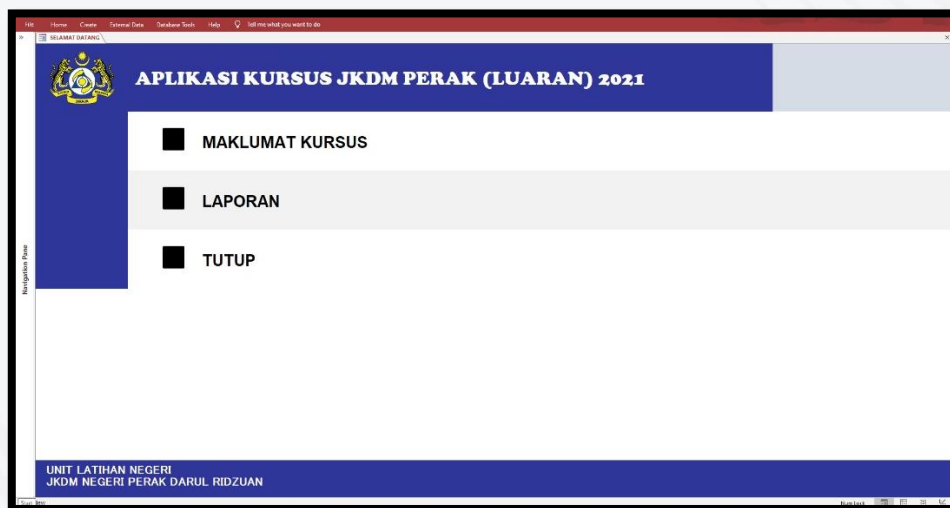
**Projek ini masih  
digunakan dan  
dilaksanakan  
sehingga hari ini**

**Projek ini dibina bagi  
membolehkan pegawai  
jabatan melihat sendiri  
maklumat program,  
kursus dan seminar  
yang mereka hadir ini  
secara atas talian  
tanpa berhubung  
dengan Unit Latihan  
JKDM Perak.**

**Maklumat program,  
kursus atau seminar  
yang dihadiri oleh  
pegawai JKDM Perak  
akan dikemaskini oleh  
Unit Latihan Negeri  
pada setiap bulan.**

**Data latihan ini dihasilkan menerusi satu sistem  
Aplikasi Kursus JKDM Perak (Luaran) & (In-House)  
yang diciptakan oleh unit latihan JKDM Perak.**

**Sistem yang digunakan adalah seperti berikut**



Gambar 64 | Paparan Muka Depan Sistem Aplikasi Kursus JKDM Perak (Luaran)



ANUGERAH KECEMERLANGAN DAN INOVASI  
JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA TAHUN 2021



Gambar 65 | Paparan Muka Depan Sistem Aplikasi Kursus JKDM Perak (In-House)

Laporan dari sistem ini akan akan ditarik keluar dari sistem dengan format PDF untuk dimasukkan ke dalam *Google Drive*.

| LAPORAN KURSUS (LUARAN) JKDM PERAK 2021 |                                                                                                                                     |             |              |          |               |                                            |            |                                |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|----------|---------------|--------------------------------------------|------------|--------------------------------|
| KOD KURSUS                              | KURSUS                                                                                                                              | TARIKH MULA | TARIKH TAMAT | BIL HARI | TEMPAT KURSUS | NAMA PEGAWAI                               | GED        | PENEMPATAN                     |
| M2101001                                | Kaedah memberi Keterangan Berkesan di Mahkamah oleh Pn. Nur Amalina binti Muslim, PKPK II, Jabatan Pengajian Teknikal, AKMAL Melaka | 12/1/2021   | 12/1/2021    | 0.33     | Webinar AKMAL |                                            |            |                                |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 1 Zamzurina binti Zainudin                 | WK48       | Pematuhan                      |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 2 Balasubramaniam a/l Raman                | WK44       | Penguatkuasaan                 |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 3 Nurulsafina binti Abu Said               | WK44       | Lumut                          |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 4 Ho Lee Lee                               | WK44       | Pengkalan Hulu/ Narkotik       |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 5 Mohd Faizal bin Abdul Rasak              | WK44       | Penguatkuasaan                 |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 6 Nur Ezatty binti Awang Lah               | WK41       | Penguatkuasaan                 |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 7 Muhammad Nasrul bin Masreh               | WK41       | Taiping/ Penguatkuasaan        |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 8 Saraswathi a/p Ilangovan                 | WK41       | Pengkalan Hulu/ Penguatkuasaan |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 9 Muhammad Haidil bin Sairi                | WK41       | Penguatkuasaan                 |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 10 Ahmad Zulfadli bin Jusoh                | WK41       | Penguatkuasaan                 |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 11 Nur Afiqah Syazwani binti Zainal Abidin | WK41       | CDN                            |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 12 Mohd Irwan bin Ismail                   | WK22 (TBK) | Penguatkuasaan                 |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 13 Norizan binti Arifin                    | WK22       | Teluk Intan                    |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 14 Norizan binti Arifin                    | WK22       | Teluk Intan                    |
|                                         |                                                                                                                                     |             |              |          |               | 15 Nur Najwa Shafiqah binti Abdul Halim    | WK19       | Pengkalan Hulu/Penguatkuasaan  |

Gambar 66 | Antara laporan kursus (luaran) yang ditarik daripada sistem

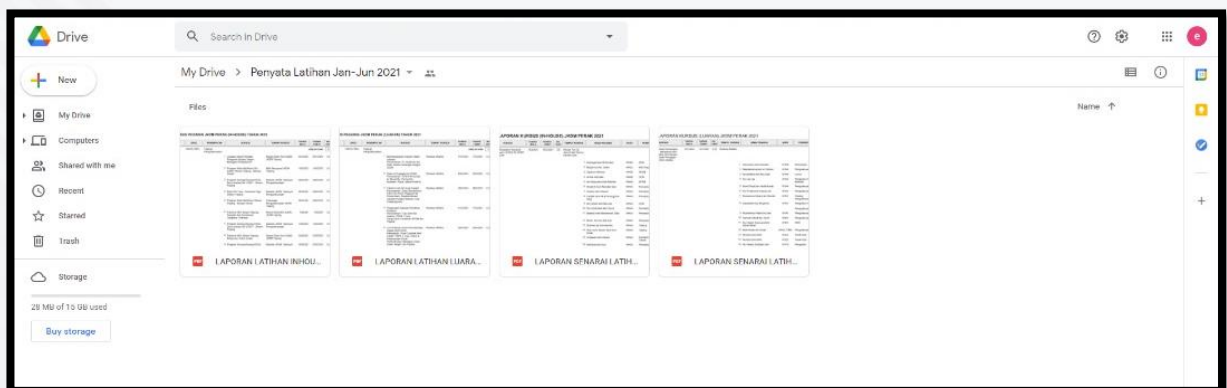




## ANUGERAH KECEMERLANGAN DAN INOVASI JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA TAHUN 2021

| LAPORAN KURSUS (IN-HOUSE) JKDM PERAK 2021 |                                                                    |             |              |          |                                               |                                      |      |                     |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|----------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|------|---------------------|
| KOD KURSUS                                | KURSUS                                                             | TARIKH MULA | TARIKH TAMAT | BL. HARI | TEMPAT KURSUS                                 | NAMA PEGAWAI                         | GED  | PENEMPATAN          |
| A2103002                                  | Bengkel Ekosistem Kondusif Sektor Awam (EKSA) DI JKDM Negeri Perak | 16/3/2021   | 16/3/2021    | 0.5      | Dewan Tan Sri Abdul Halil, Wisma Kastam Ipoh. |                                      |      |                     |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 1 Norhayati binti Mohd Zain          | WK54 | CDN                 |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 2 Mazlan bin Ab. Ghani               | WK52 | KKD Taiping         |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 3 Zaidi bin Othman                   | WK48 | KPSM                |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 4 Anyina binti Alwi                  | WK48 | CDN                 |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 5 Nor Mazuina binti Mokhtar          | WK48 | KPSM                |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 6 Shukirah binti Abdulah Sani        | WK44 | Pematuhan           |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 7 Azanna binti Ahmad                 | WK44 | Pematuhan           |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 8 Faridah binti Ali @ Woang Kok Hing | WK44 | Pematuhan           |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 9 Nor Arpah binti Mat Jais           | WK44 | CDN                 |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 10 Nor Azida binti Mior Daud         | WK44 | Pematuhan           |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 11 Masitah binti Mohammad Saibi      | WK44 | Pematuhan           |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 12 Mohd. Asn bin Abd Aziz            | WK44 | Perkastaman         |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 13 Shamini alp Karunanithy           | WK44 | Taiping             |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 14 Wan Azrin Rahimi binti Wan Omar   | WK44 | Taiping             |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 15 Lindayani binti Zainon            | WK44 | Perkhidmatan Teknik |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 16 Norhana binti Aziz                | WK44 | Pematuhan           |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 17 Alvinder Kaur alp Vesakha Singh   | WK44 | CDN                 |
|                                           |                                                                    |             |              |          |                                               | 18 Noor Azra binti Ghouse            | WK44 | Pengkalan Hulu      |

Gambar 67 | Antara laporan kursus (in-house) yang ditarik daripada sistem



Gambar 68 | Data laporan kursus (luaran) & (in-house) yang dimuatnaik ke dalam google drive

**Link Google Drive ini akan dihubungkan dengan QR Code. Sehubungan dengan itu, pegawai hanya perlu scan Qr Code ini untuk melihat data latihan yang mereka hadiri.**

**QR Code ini telah diedarkan kepada semua bahagian dan stesen untuk dipamerkan di tempat strategik seperti papan kenyataan utama. Pegawai hanya perlu scan QR Code ini untuk melihat data program, kursus dan seminar yang mereka hadir.**



Gambar 69 | QR Code maklumat program, kursus & seminar pegawai JKDM Perak



## PENUTUP

Pelanggan merupakan aset utama Jabatan. Sehubungan dengan itu, Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak melihat bahawa pentingnya prinsip “Pengurusan Pelanggan” yang cemerlang dan berkesan bagi menjayakan segala perancangan jabatan.

Adalah diharapkan agar Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak dapat merealisasikan hasrat untuk memberikan kepuasan pelanggan ke tahap paling maksimum berdasarkan penggunaan teknologi terkini.

Kastam Peneraju Kemakmuran Negara, Jabatan Kastam Diraja Malaysia Negeri Perak komited didalam merealisasikan visi ini.



**JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA  
NEGERI PERAK**

**WISMA KASTAM IPOH  
NO. 1, JALAN KINTA OFF JALAN TUN ABDUL RAZAK  
30100 IPOH  
PERAK DARUL RIDZUAN**

**+605 - 527 4322    FAX +605 - 527 5884  
jkdmperak@customs.gov.my**



[customs.gov.my](http://customs.gov.my)



[@JKDMPerak](https://www.facebook.com/JKDMPerak)



[@JKDMPerak](https://www.instagram.com/JKDMPerak)



[JKDMPerak.TV](https://www.youtube.com/JKDMPerak.TV)