

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 menetapkan 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

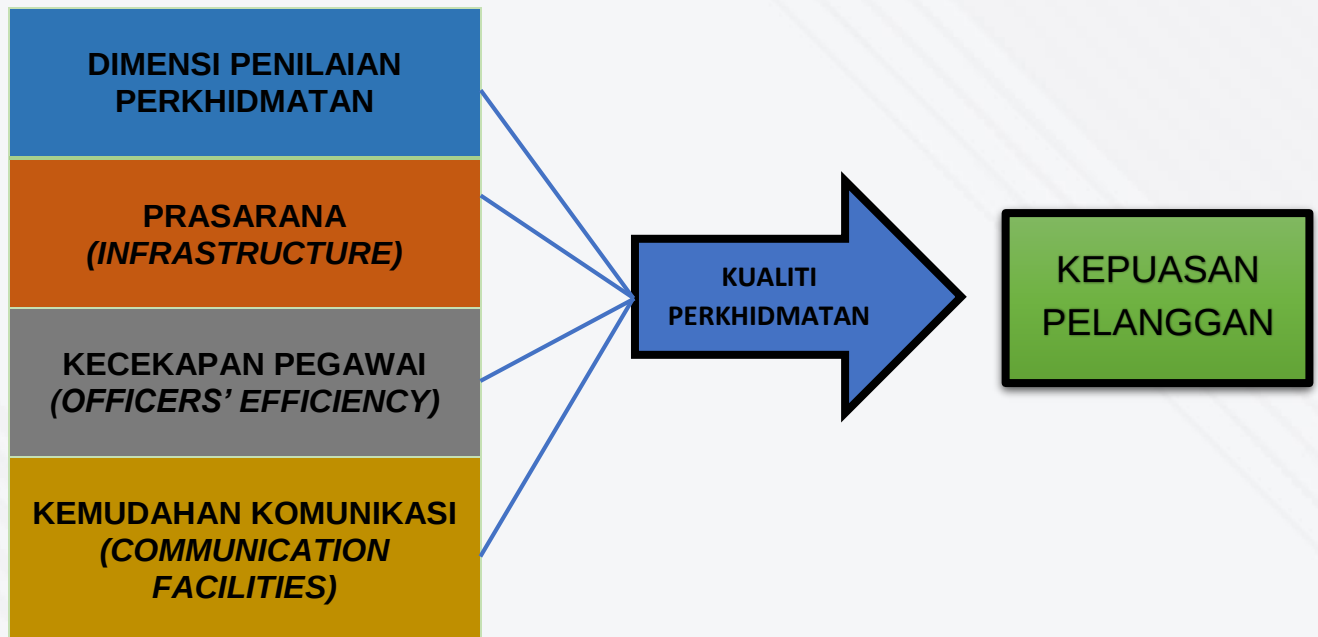
Kepuasan pelanggan telah banyak diberi perhatian oleh kebanyakan organisasi sejak beberapa tahun kebelakangan ini. Kajian telah menunjukkan bahawa kepuasan pelanggan merupakan faktor kritikal terhadap kejayaan sesebuah organisasi (Bearden, Malhotra, & Uscategui, 1998; Gullett, 1990; Hensler, 1994; Nicholls & 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 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.

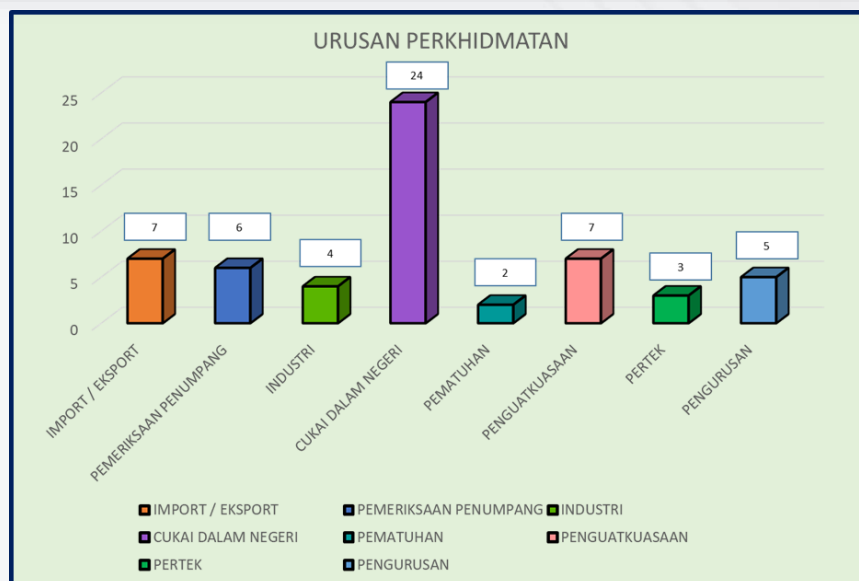
1.3.2 KAEDAH PERSAMPELAN

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

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

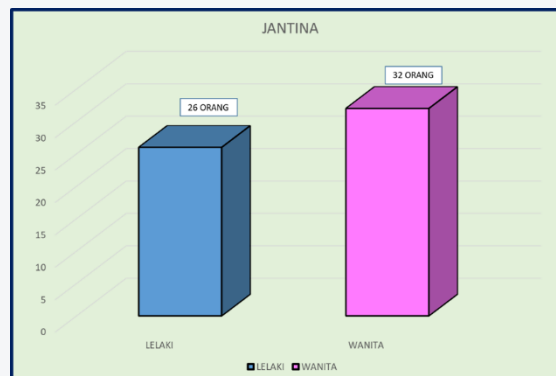
Bab ini membincangkan hasil kajian yang bermula dengan gambaran pengumpulan data dan demografi responden. Bab ini berakhir dengan ringkasan hasil kajian.

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

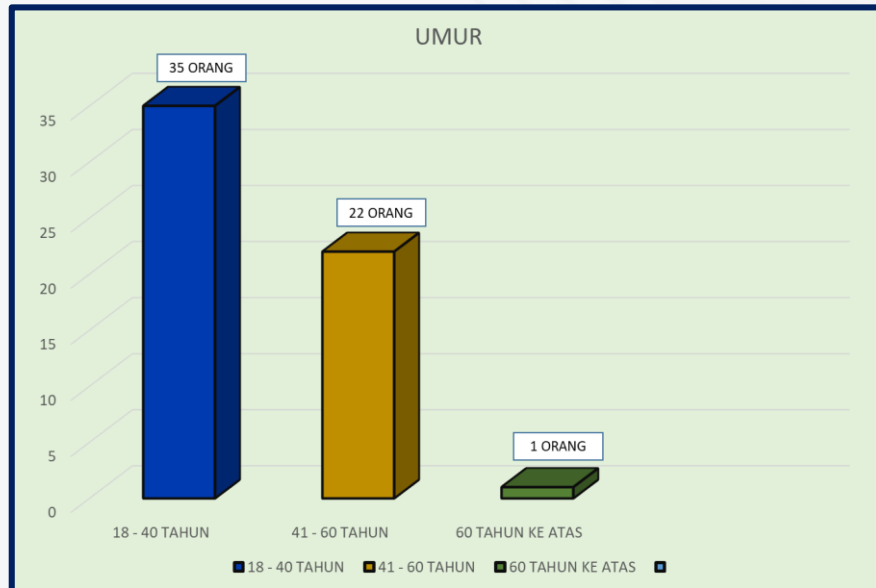
2

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

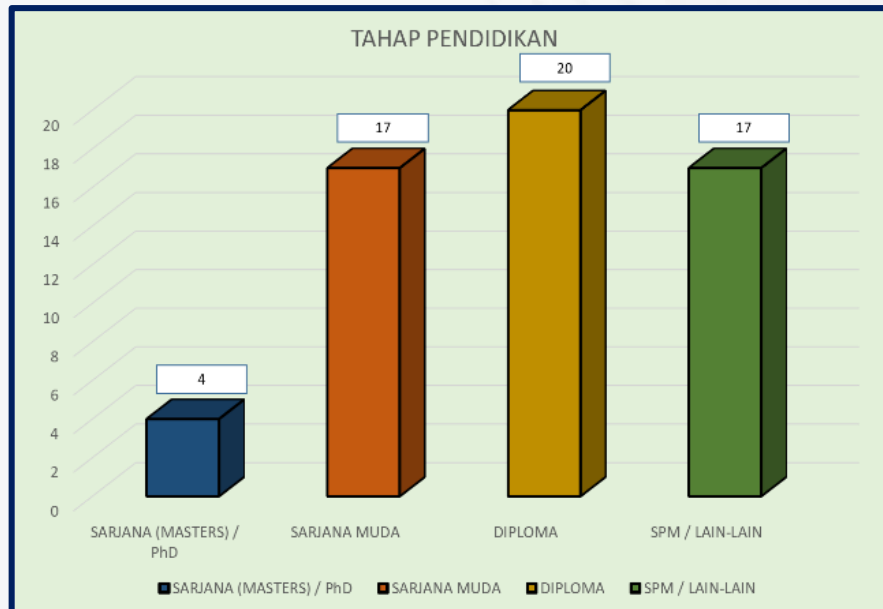


Seramai 1 orang atau 1.72% responden berumur 60 tahun ke atas

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

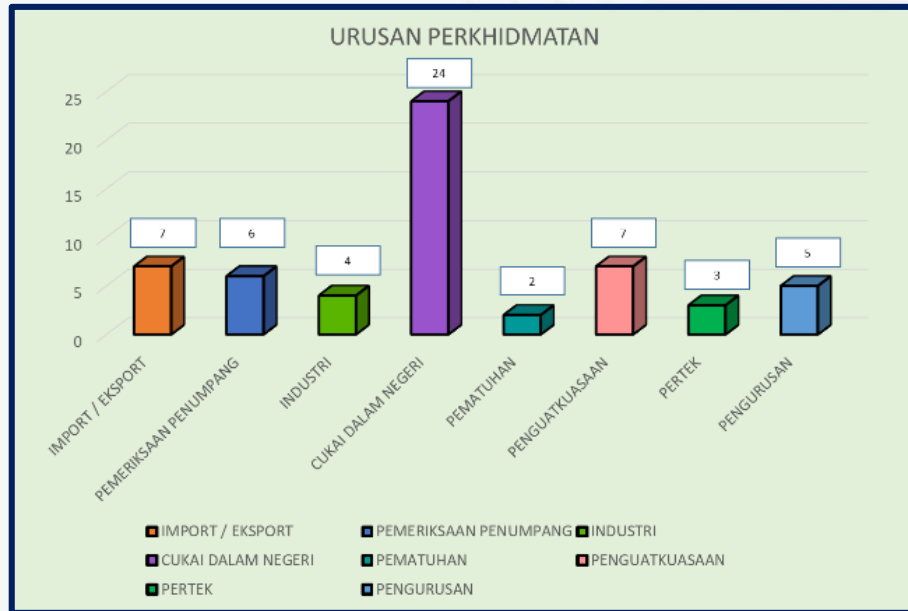


Seramai 1 orang atau 1.72% responden berumur 60 tahun ke atas

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

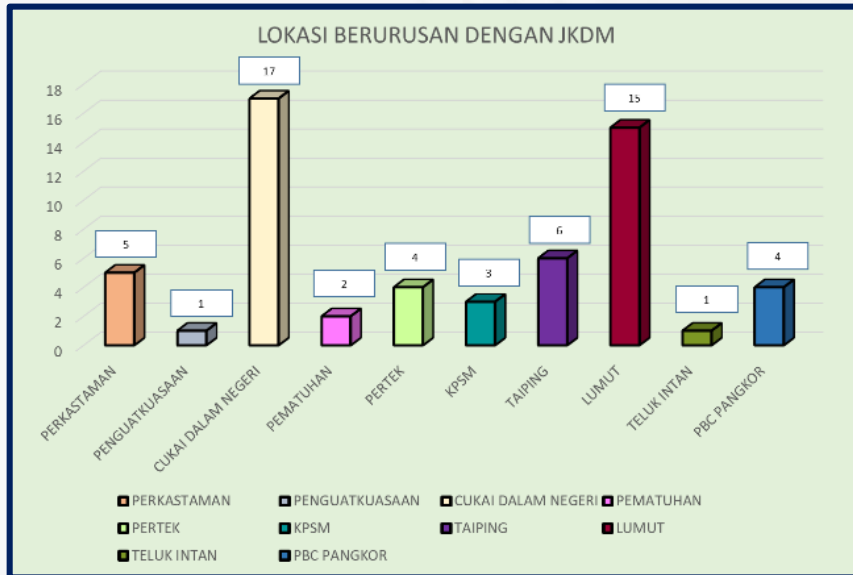
8

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

6

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

2

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

7

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

3

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

8

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

4

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

9

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

5

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

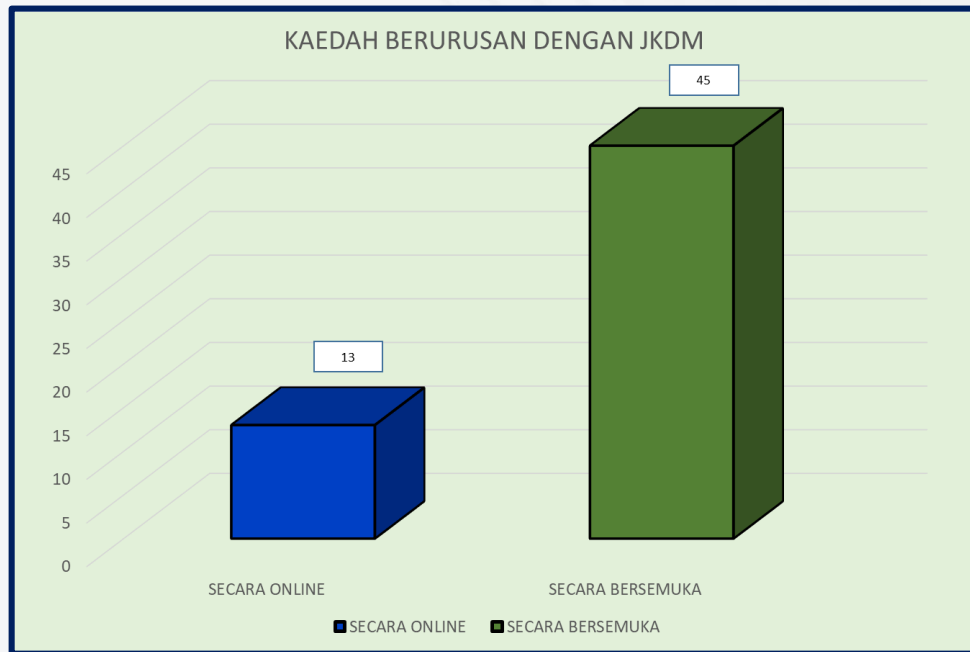
10

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

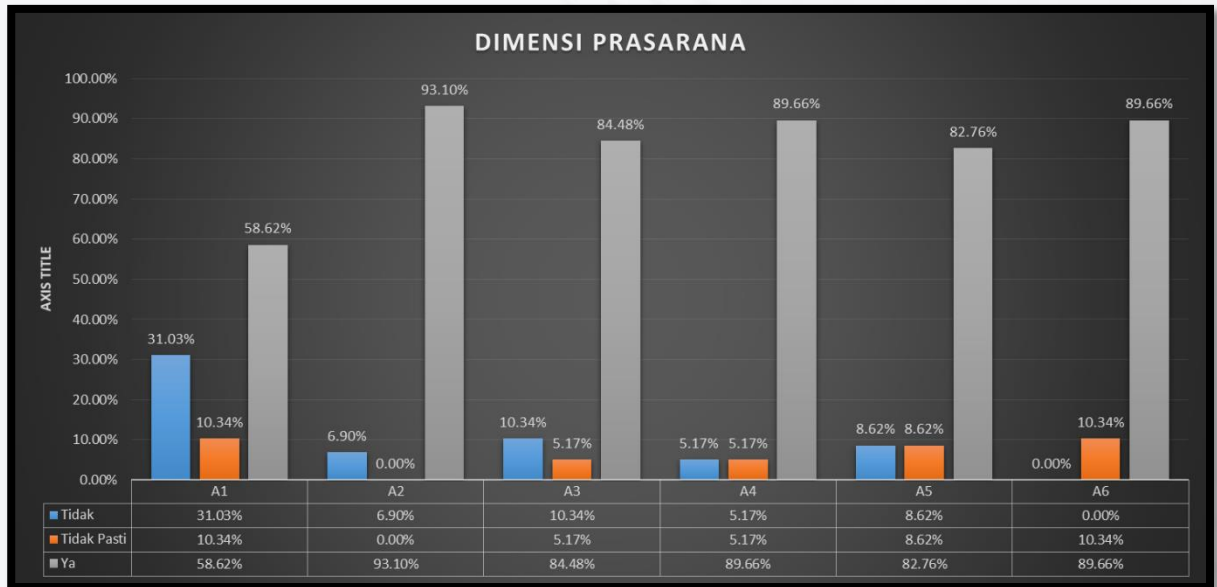
1.5.1 PENGENALAN

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

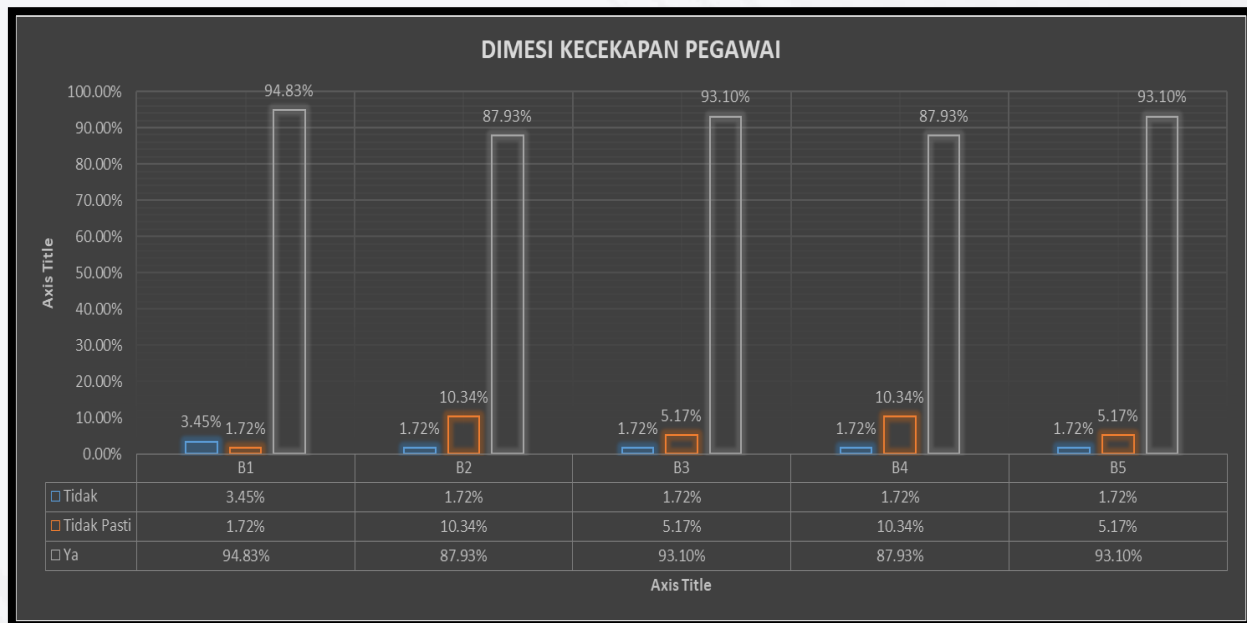
A1	Kemudahan parkir untuk pelanggan mencukupi
A2	Kaunter khidmat pelanggan ada disediakan
A3	Ruang menunggu disediakan dengan cukup
A4	Kemudahan tandas diurus dengan baik
A5	Bangunan JKDM adalah mesra OKU
A6	Kemudahan untuk membayar cukai adalah baik.

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

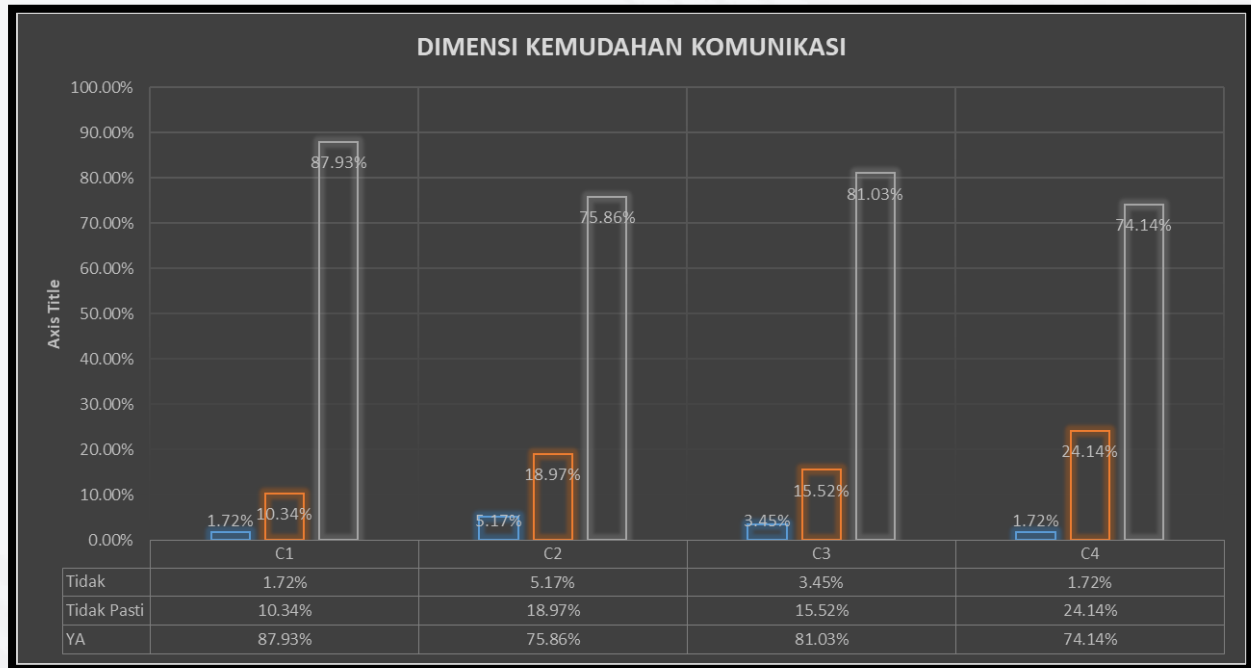
B1	Pegawai JKDM cekap memberi perkhidmatan yang memenuhi keperluan pelanggan
B2	Pegawai JKDM memberi maklumat secara konsisten
B3	Pegawai JKDM mesra pelanggan
B4	Masalah dan aduan pelanggan diambil tindakan segera
B5	Pegawai JKDM melayan pelanggan secara samarata

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 KPSPM
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 KPSPM
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 ²	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 BERURUSAN DENGAN 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 BERURUSAN DENGAN 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

 JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA NEGERI PERAK MEMO		
Rujukan : KE.AB(80)411/39-1KIL1(11) Tarikh : 11 Zulkaedah 1442H : 22 Jun 2021		
TAJUK : MESYUARAT KAJIAN KEPUASAN WARGA DAN PELANGGAN JKDM PERAK TAHUN 2021		
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 : i) Pengarah Kastam Negeri (YBrs.Dr.dijemput mempengerusikan mesyuarat ini) 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 :-

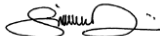
Tarikh : 29 Jun 2021 (Selasa)
Masa : 9.00 Pagi
Tempat : Bilik Mesyuarat Aras 5, Wisma Kastam Ipoh
Melibatkan Semua Timbalan Pengarah Kastam Negeri
: Secara Maya Melibatkan Semua Ketua Bahagian dan Ketua Kastam Daerah

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 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 ²	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