



LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM TAHUN 2023

DISEDIAKAN OLEH :

Unit Dasar, Strategik dan Inovasi

Seksyen Pembangunan Perakaunan Dan Pengurusan Strategik

Bahagian Pembangunan Perakaunan Dan Pengurusan

KANDUNGAN

| | | |
|------------|--|-----------|
| 1.0 | Pengenalan..... | 2 |
| 2.0 | Objektif Kajian..... | 2 |
| 3.0 | Pelaksanaan Kajian | 2 |
| 4.0 | Analisis Profil Pelanggan | 3 |
| 5.0 | Dapatan Kajian Kepuasan Pelanggan JANM Tahun 2023 | 5 |
| 5.1 | Layanan Pegawai | 5 |
| 5.2 | Perkhidmatan JANM | 6 |
| 5.3 | Kemudahan | 6 |
| 5.4 | Kepuasan Keseluruhan..... | 7 |
| 5.5 | Perbandingan keseluruhan mengikut aspek | 8 |
| 6.0 | Cadangan Penambahbaikan dari Pelanggan | 9 |
| 7.0 | Penutup | 14 |

1.0 PENGENALAN

Jabatan Akauntan Negara Malaysia (JANM) telah melaksanakan Kajian Kepuasan Pelanggan mulai tahun 2008 selaras dengan ketetapan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan. Kajian ini bertujuan untuk melihat serta mengukur kehendak dan ekspektasi pelanggan terhadap perkhidmatan utama yang ditawarkan oleh JANM di samping mendapatkan cadangan bagi menambahbaik kualiti dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

Kajian Kepuasan Pelanggan JANM bagi Tahun 2023 telah dijalankan bermula 29 Januari hingga 28 Februari 2024. Tahap kepuasan pelanggan JANM diukur melalui tiga aspek utama iaitu layanan pegawai, perkhidmatan JANM serta kemudahan yang disediakan oleh JANM. Di samping itu, JANM turut mendapatkan maklum balas dan cadangan untuk menambahbaik kualiti dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

2.0 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini dijalankan adalah untuk:

- i. Mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan; dan
- ii. Mendapatkan maklum balas dan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan JANM.

3.0 PELAKSANAAN KAJIAN

- i. Kajian ini dijalankan secara dalam talian (*online*) dengan menyediakan soal selidik di portal rasmi JANM (<http://www.anm.gov.my>) bermula 29 Januari hingga 28 Februari 2024.
- ii. Borang soal selidik merangkumi 4 bahagian seperti berikut :
 - Bahagian A : Demografi Pelanggan
 - Bahagian B : Pengukuran Kepuasan Pelanggan
 - Bahagian C : Kepuasan Keseluruhan
 - Bahagian D : Cadangan Penambahbaikan Pelanggan

Pelanggan diminta memberikan penarafan skor mengikut skala *likert* pada skala 1-7 terhadap aspek utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti berikut:



Skala dikelaskan kepada dua kategori iaitu tidak puas hati dan puas hati berdasarkan pengiraan berikut:

- i. Tidak puas hati: (Skala 1 + Skala 2 + Skala 3) / Bilangan pelanggan
- ii. Puas hati: (Skala 4 + Skala 5 + Skala 6 + Skala 7) / Bilangan pelanggan

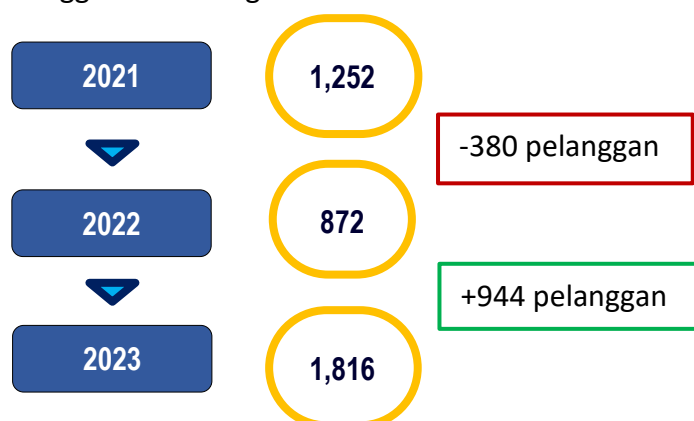
Pelanggan juga boleh memberikan sebarang cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan JANM;

Hebahan soal selidik dibuat melalui:

- i. Portal Rasmi JANM; dan
- ii. E-mel kepada warga JANM dan pelanggan

4.0 ANALISIS PROFIL PELANGGAN

Seramai **1,816 pelanggan** telah menjawab serta memberi maklumbalas kepada Kajian Kepuasan Pelanggan JANM bagi tahun 2023.



Rajah 1: Perbandingan Bilangan Pelanggan Bagi Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Tahun 2021 Sehingga 2023

Terdapat peningkatan bilangan pelanggan iaitu seramai 944 orang (108%) yang menjawab Kajian Kepuasan Pelanggan bagi tahun 2023 berbanding tahun 2022.

Analisis profil pelanggan berdasarkan kategori pelanggan, kekerapan berurusan dan cara pelanggan berurusan dengan JANM adalah seperti di **Jadual 1**.

| Bil. | Perkara | Jumlah | Peratus (%) | |
|------|---------------------------------|--|--------------|--------------|
| 1. | Kategori | Kakitangan Awam | 1047 | 57.65 |
| | | Kakitangan JANM | 750 | 41.30 |
| | | Orang Awam | 19 | 1.05 |
| | | Jumlah | 1,816 | 100 |
| 2. | Kekerapan berurusan dengan JANM | 1-3 kali | 504 | 27.75 |
| | | 4-6 kali | 317 | 17.46 |
| | | 7-10 kali | 165 | 9.09 |
| | | >10 kali | 830 | 45.70 |
| | | Jumlah | 1,816 | 100 |
| 3. | Cara berurusan dengan JANM | Telefon | 868 | 48.00 |
| | | Emel/Portal | 134 | 7.00 |
| | | Kaunter | 517 | 28.00 |
| | | Lain-lain (WhatsApp, Telegram, Portal, Naziran, Bersemuka dan lain-lain) | 297 | 16.00 |
| | | Jumlah | 1,816 | 100 |

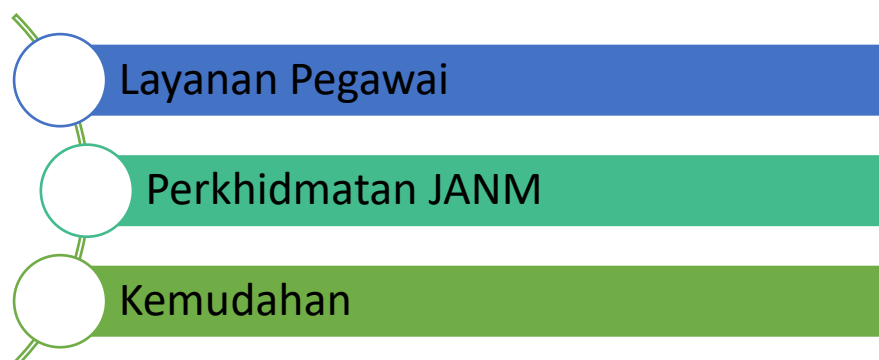
Jadual 1: Profil Pelanggan Kajian Kepuasan Pelanggan Bagi Tahun 2023

Seramai 1,047 pelanggan iaitu 57.65% yang telah menjawab dan memberikan maklum balas bagi kajian ini merupakan Kakitangan Awam. Manakala 750 pelanggan dengan 41.30% adalah Kakitangan JANM dan baki 1.05% iaitu 19 pelanggan mewakili Orang Awam. Kakitangan Awam yang berkhidmat di pejabat-pejabat Kerajaan dan menggunakan perkhidmatan JANM merupakan majoriti pelanggan bagi Kajian Kepuasan Pelanggan 2023.

Melalui dapatan kajian yang telah dijalankan, kebanyakan pelanggan yang berurusan dengan pihak JANM lebih daripada 10 kali sepanjang tahun 2023.

5.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM TAHUN 2023

Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan kepada tiga (3) aspek utama iaitu:



Rajah 2: Aspek Utama Bagi Mengukur Kepuasan Pelanggan

5.1 Layanan Pegawai

| Bil. | Soalan | Puas Hati (%) | Tidak Puas Hati (%) |
|------|---|---------------|---------------------|
| 1. | Pegawai memberikan layanan yang mesra | 98.62 | 1.38 |
| 2. | Pegawai menunjukkan sikap sedia membantu terhadap pelanggan | 98.40 | 1.60 |
| 3. | Pegawai berkebolehan untuk menjawab pertanyaan/masalah dengan tepat | 98.62 | 1.38 |
| 4. | Pegawai bersikap profesional | 98.46 | 1.54 |
| | Kepuasan keseluruhan | 98.53 | 1.47 |

Jadual 2: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Soalan Aspek Layanan Pegawai.

Jadual 2 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM dari aspek layanan pegawai. Secara keseluruhan dapatan pada aspek ini adalah 98.53% pelanggan JANM berpuas hati dengan layanan dari pegawai JANM. Terdapat dua soalan yang mendapat peratusan tertinggi dengan 98.62% iaitu soalan pertama 'Pegawai memberikan layanan yang mesra' dan soalan ke-3, 'Pegawai berkebolehan untuk menjawab pertanyaan/masalah dengan tepat'.

5.2 Perkhidmatan JANM

| Bil. | Soalan | Puas Hati (%) | Tidak Puas Hati (%) |
|------|--|---------------|---------------------|
| 1. | Jabatan memberikan perkhidmatan selaras dengan piagam pelanggan | 98.84 | 1.16 |
| 2. | Jabatan menyediakan maklumat yang tepat bagi setiap perkhidmatan untuk rujukan pelanggan | 98.73 | 1.27 |
| 3. | Jabatan menyediakan sistem perkhidmatan dalam talian (online) yang baik | 98.90 | 1.10 |
| 4. | Jabatan menyediakan saluran perhubungan bagi pelanggan mengemukakan maklum balas dan cadangan penambahbaikan | 98.79 | 1.21 |
| 5. | Jabatan menyediakan saluran perhubungan (sistem pertanyaan/aduan) yang baik dan mencukupi | 98.57 | 1.43 |
| | Kepuasan keseluruhan | 98.77 | 1.23 |

Jadual 3: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Soalan Aspek Perkhidmatan JANM.

Jadual 3 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM bagi aspek Perkhidmatan JANM. Dapatan daripada aspek ini mendapati 98.77% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan JANM manakala 1.23% pelanggan daripada kajian ini tidak berpuas hati dengan aspek ini. Soalan yang mencatatkan peratusan yang tertinggi di bawah aspek ini adalah soalan ke-3, 'Jabatan menyediakan sistem perkhidmatan dalam talian (online) yang baik' dengan 98.90%.

5.3 Kemudahan

| Bil. | Soalan | Puas Hati (%) | Tidak Puas Hati (%) |
|------|------------------------------|---------------|---------------------|
| 1. | Papan petunjuk arah | 99.34 | 0.66 |
| 2. | Ruang menunggu | 99.39 | 0.61 |
| 3. | Kaunter | 98.95 | 1.05 |
| 4. | Kemudahan OKU dan warga emas | 98.29 | 1.71 |
| 5. | Lain-lain kemudahan | 74.13 | 25.87 |
| | Kepuasan keseluruhan | 94.02 | 5.98 |

Jadual 4: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Soalan Aspek Kemudahan JANM

Merujuk kepada **Jadual 4**, peratus pencapaian Kajian Kepuasan Pelanggan JANM di bawah aspek kemudahan adalah 94.02% pelanggan yang berpuas hati dan 5.98%

pelanggan tidak berpuas hati dengan kemudahan di JANM. Soalan ke-5, 'Lain-lain kemudahan' telah mendapat peratusan yang terendah dengan 74.13%. Soalan ini merujuk kepada kemudahan lain seperti tempat letak kereta, surau dan Kemudahan Internet. Di samping itu, soalan yang mendapatkan peratusan yang tertinggi dalam aspek kemudahan di JANM adalah soalan ke-2 iaitu 'ruang menunggu' dengan 99.39% pelanggan berpuas hati dengan kemudahan tersebut dan hanya 0.61% yang tidak berpuas hati.

5.4 Kepuasan Keseluruhan

Melalui kajian ini, pelanggan diminta untuk memberikan markah atau skor keseluruhan bagi tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan JANM seperti **Carta 1**. Skor keseluruhan adalah seperti berikut:



Carta 1: Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan JANM

860 daripada 1,816 pelanggan yang menjawab Kajian Kepuasan Pelanggan 2023 telah memberikan skor 5 untuk kepuasan keseluruhan sebagai pelanggan JANM. Di samping itu, skor yang mendapat bilangan pelanggan terendah adalah skor 2 dengan jumlah 26 pelanggan. Manakala skor 1 telah mendapat sebanyak 30 pelanggan.

Berdasarkan statistik keseluruhan, majoriti pelanggan JANM berpuas hati terhadap tahap penyampaian perkhidmatan JANM.

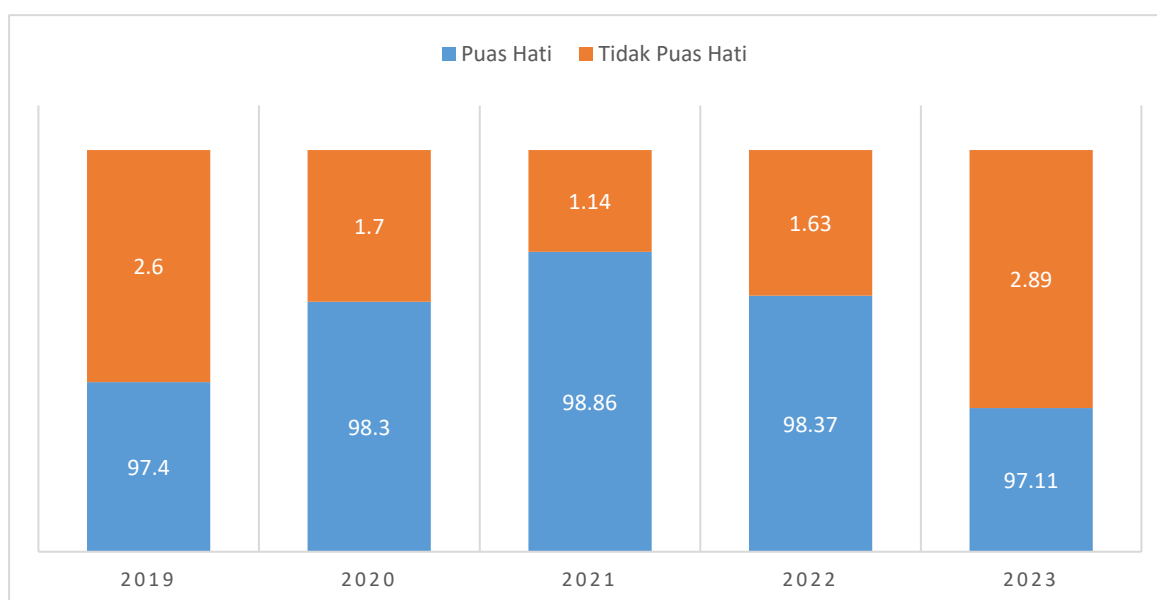
5.5 Perbandingan keseluruhan mengikut aspek

Jadual 5 menunjukkan peratusan bagi kepuasan pelanggan mengikut tiga (3) aspek utama yang dinilai.

| Aspek | Peratusan Keseluruhan Puas Hati (%) | Peratusan Keseluruhan Tidak Puas Hati (%) |
|-----------------------------|-------------------------------------|---|
| Layanan Pegawai | 98.53 | 1.47 |
| Perkhidmatan JANM | 98.77 | 1.23 |
| Kemudahan | 94.02 | 5.98 |
| Kepuasan keseluruhan | 97.11 | 2.89 |

Jadual 5: Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan JANM bagi Tahun 2023

Terdapat penurunan sebanyak 1.26% berbanding tahun 2022 bagi peratus pelanggan yang berpuas hati dengan layanan pegawai, perkhidmatan JANM serta kemudahan yang disediakan di JANM. Peratusan ini mengambilkira secara purata keseluruhan aspek penilaian. Graf perbandingan mengikut pecahan aspek penilaian bagi lima tahun, bermula 2019 sehingga 2023 adalah seperti **Carta 2**.



Carta 2: Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan JANM Dari Tahun 2019 hingga 2023

6.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARIPADA PELANGGAN

Semua pelanggan diberikan peluang untuk memberikan maklum balas bagi tujuan penambahbaikan di peringkat pengurusan JANM. Terdapat 409 maklum balas/cadangan penambahbaikan yang diterima daripada pelanggan dan diperincikan mengikut aspek penilaian seperti **Jadual 6**.

| Aspek Penilaian | Jumlah Isu dan Cadangan |
|--|-------------------------|
| Layanan Pegawai (layanan, kepakaran, profesionalisme) | 72 |
| Perkhidmatan JANM | |
| - Bayaran, Terimaan, Perundingan, WTD | 23 |
| - Sistem JANM | 109 |
| - Portal JANM | 40 |
| Kemudahan (telefon, tempat letak kereta, kaunter, kemudahan OKU, ruang menunggu dll) | 165 |
| Jumlah | 409 |

Jadual 6: Statistik Isu dan Cadangan Penambahbaikan oleh Pelanggan JANM bagi Tahun 2023

Cadangan penambahbaikan dari pelanggan telah diteliti dan dikategorikan kepada Layanan Pegawai, Perkhidmatan JANM (Sistem dan Portal) dan Kemudahan JANM. Pelanggan telah memberikan cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan JANM seperti berikut:

i. Layanan Pegawai

| Bil | Kategori | Cadangan Penambahbaikan |
|-----|---|--|
| a) | Layanan Pegawai (Layanan, Kepakaran, Profesionalisme) | <ul style="list-style-type: none"> Perlu menambahbaik dari segi layanan kepada pelanggan, lebih mesra dan lebih membantu. Tatacara dan profesionalisme dalam perhubungan sesama jabatan pun seharusnya dijaga kerana ia juga adalah sebahagian "personaliti" jabatan/kementerian di mana kita berkhidmat. |

| Bil | Kategori | Cadangan Penambahbaikan |
|-----|----------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Setiap pegawai perlu bertindak lebih responsif dalam memberikan perkhidmatan terbaik. Perlu ada <i>sense of urgency</i>. • Memberi maklumbalas yang tepat dan penerangan yang lebih baik. Hantar ramai lagi pegawai ke kursus yang boleh meningkatkan kepakaran mereka. • Merancang dan menganjurkan kursus-kursus teknikal perakaunan (aplikasi MPSAS bukannya teori MPSAS) kepada majoriti pegawai sebagai satu usaha untuk meningkatkan tahap kepakaran pegawai dalam memberi taklimat dan khidmat nasihat berhubung aplikasi piawaian perakaunan. • Pegawai atasan harus berlaku adil dalam pengurusan dan kebajikan kakitangan. Pegawai perlu memberi perkhidmatan yang lebih profesional. |

ii. Perkhidmatan JANM

| Bil | Kategori | Cadangan Penambahbaikan |
|-----|--|---|
| a) | Perkhidmatan JANM (Bayaran/Terimaan/Perundingan/WTD dll) | <p><u>Wang Tak Dituntut (WTD)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bayaran WTD dibuat oleh cawangan negeri bagi memudahkan urusan pelanggan dan tidak perlu menunggu tempoh yang lama. • Permudahkan urusan bagi WTD agar orang awam mudah untuk membuat tuntutan (dokumentasi, kuiri dan tempoh proses) • Semakan WTD dibenarkan lebih 2 kali setiap sesi |

| Bil | Kategori | Cadangan Penambahbaikan |
|-----|-------------|---|
| | | <p><u>Perundingan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Khidmat Perundingan boleh membuat perkongsian ilmu secara berkala kepada warga JANM • Melantik mentor khas bagi setiap PTJ (bagi rujukan /pertanyaan) di peringkat PTJ. • Memperbanyakkan lagi kursus <p><u>Bayaran</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Harap pihak Pejabat Perakaunan (AO) menyemak baucar / Pesanan Tempatan (LO) dengan segera kerana PTJ kecil, mempunyai pegawai (Peraku) terhad dan akan menyebabkan baucar lambat diperakukan. |
| b) | Sistem JANM | <p><u>Sistem ePayslip</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mohon penambahbaikan dalam reset kata laluan epayslip, AO cawangan diberi peranan. • Memasukan nombor telefon yang boleh dihubungi bagi tujuan penukaran kata laluan bagi epayslip. Penggunaan medium emel sahaja memudaratkan kepada pegawai yang terlupa emel yang digunakan. <p><u>Sistem iGFMAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mohon tambahbaik ""bilangan aksara" bagi nama maklumat pembekal dalam iGFMAS. selaras dengan bilangan aksara yang dibenarkan kunci masuk dalam HCM/eVendor/eP. Bagi mengelakkan nama terpotong semasa membuat baucar bayaran dan menyebabkan EFT Reject kerana nama tidak sama. • Sediakan QR CODE untuk maklumat/cara-cara menggunakan sistem/portal tersebut secara ringkas kerana ada sesetengah |

| Bil | Kategori | Cadangan Penambahbaikan |
|-----|-------------------|---|
| | | <p>pelanggan masih kurang pengetahuan mengenai sistem/portal yang berkaitan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan sistem lebih stabil dan mudah diakses • Semua laporan seperti Sijil Pengesahan Baki, Kertas Kerja Sokongan (KKS), laporan panjar dan lain-lain laporan tidak perlu hantar secara fizikal, hantar dalam sistem iGFMAS dan JANM semak melalui sistem. Ini selari dengan hasrat kerajaan semua dokumen dibuat secara pendigitalan juga langkah penjimatan kertas kepada Jabatan Kerajaan. <p><u>Sistem iAREF</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mohon agar sistem iAREF dibuat penambahbaikan terhadap penggunaan sistem tersebut terutama kepada Penggunaan Laporan Pengauditan. <p><u>Sistem eVendor</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempoh aktif skrin portal dipanjangkan. Terdapat aduan daripada pembekal/pengguna skrin terlalu cepat <i>auto log-off</i>. • Memudahkan pengisian atau kemaskini vendor |
| c) | Portal Rasmi JANM | <ul style="list-style-type: none"> • Mengemaskini setiap maklumat di ruangan Pengumuman setiap kali ada arahan dari semasa ke semasa. Tidak tertumpu kepada makluman/info bulanan atau Surat Pekeliling ANM (SP ANM)/Pekeling Perbendaharaan (PP) dan Surat Pekeliling Perbendaharaan (SPP) sahaja. • Kemaskini maklumat berkaitan pergerakan dan persaraan pegawai. • Borang dan peraturan semasa berkuatkuasa boleh di akses melalui portal |

iii. Kemudahan di JANM

| Bil | Kategori | Cadangan Penambahbaikan |
|-----|-----------|--|
| a) | Kemudahan | <p><u>Telefon</u></p> <ul style="list-style-type: none">Perkhidmatan telefon perlu ditukar kepada sistem yang lebih moden dan efektif. Robot AI digunakan untuk waktu rehat sekiranya ada panggilan dari pelanggan, Robot AI yang bertugas menerima panggilan pelanggan.Mohon tingkatkan layanan bagi pertanyaan melalui telefon. <p><u>Tempat letak kereta</u></p> <p>Kemudahan tempat letak kereta untuk kakitangan dan orang awam.</p> <p><u>Kaunter</u></p> <ul style="list-style-type: none">Layanan di kaunter dan tambah baik penyampaian informasi kepada pelanggan.Urusan WTD di kaunter hendaklah disediakan mesin pencetak untuk pegawai mencetak dokumen yang diperlukan. Kemudahan komputer/kiosk untuk kegunaan orang awam.Mohon tidak membenarkan pelawat naik ke atas ketika waktu rehat bagi pendaftaran evendor.Lokasi dan ruang kaunter yang bersesuaian <p><u>Kemudahan OKU</u></p> <p>Kemudahan kepada golongan OKU dan warga emas-laluan,tempat duduk,tandas,pinjaman kerusi roda.</p> |

| Bil | Kategori | Cadangan Penambahbaikan |
|-----|-----------|---|
| | Kemudahan | <p><u>Ruang menunggu</u></p> <p>Ruang menunggu yang lebih menarik dengan info-info berkaitan JANM.</p> <p><u>Lain-lain kemudahan</u></p> <p>Lain-lain kemudahan seperti ruang riadah/istirehat, bilik mesyuarat/perbincangan, ruang pejabat, lif, lokasi pejabat, tandas, kafetaria dll).</p> |

7.0 PENUTUP

Terdapat penurunan bagi peratusan kepuasan pelanggan JANM berbanding 2022. Tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2023 adalah sebanyak 97.11% berbanding tahun 2022 iaitu 98.37% di mana terdapat sedikit penurunan sebanyak 1.26% telah direkodkan bagi tahap kepuasan pelanggan JANM .

Perbandingan tahap kepuasan bagi tiga (3) tahun terkini adalah seperti berikut:

| Tahun | Tahap Kepuasan Pelanggan (%) |
|-------|------------------------------|
| 2023 | 97.11 |
| 2022 | 98.37 |
| 2021 | 98.86 |

JANM perlu berusaha untuk mengekalkan prestasi semasa dan mempertingkatkan kualiti perkhidmatan JANM khususnya dari aspek layanan pegawai di samping menambahbaik perkhidmatan dengan meningkatkan promosi dan hebahan perkhidmatan JANM agar lebih memenuhi kehendak dan mencapai jangkaan pelanggan dan juga pemegang taruh.