



JABATAN AKAUNTAN
NEGARA MALAYSIA

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2019

Disediakan oleh:

Seksyen Pembangunan Perakaunan Dan Pengurusan Strategik (SPPS), BPPP

RINGKASAN EKSEKUTIF	2
LATAR BELAKANG.....	3
OBJEKTIF	3
PELAKSANAAN KAJIAN	4
ANALISIS PROFIL RESPONDEN.....	5
A. PROFIL RESPONDEN.....	5
DAPATAN KAJIAN	6
A. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI TAHUN 2019	6
1. Bayaran.....	6
2. Terimaan.....	7
3. Wang Tak Dituntut (WTD).....	9
4. Kelulusan Juruaudit & Penyelesai Syarikat	10
5. Permohonan Kelulusan Sistem Perakaunan & Kewangan Sektor Awam	10
6. Kursus Anjuran Institut Perakaunan Negara (IPN)	11
7. Helpdesk.....	12
8. e-Maklum	13
9. ePenyata Gaji dan eLaporan	14
10. Portal Rasmi JANM	14
11. Layanan Pegawai	15
12. Kaunter	17
B. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI TAHUN 2019	19
1. Perbandingan keseluruhan mengikut skop perkhidmatan	19
C. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PROMOSI PERKHIDMATAN JANM.....	21
1. Kepekaan.....	21
2. Kaedah promosi.....	21
D. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI PELANGGAN	23
E. RUMUSAN HASIL KAJIAN	25
1. Perkhidmatan JANM	25
2. Promosi Perkhidmatan JANM	25
PENUTUP.....	26

RINGKASAN EKSEKUTIF

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

Bagi Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2019, kajian telah dijalankan mulai 1 sehingga 31 Mac 2020 secara dalam talian (*online*). Seramai 961 responden telah menjawab kajian ini. Secara keseluruhan, peratus tahap kepuasan pelanggan JANM bagi tahun 2019 adalah **97.40%**, meningkat sebanyak 0.22% berbanding tahun 2018 (97.18%). Namun demikian, bilangan responden mencatatkan penurunan sebanyak 61 orang berbanding tahun 2018 (1022 responden). Perkhidmatan yang mencatatkan tahap kepuasan paling tinggi adalah **Terimaan** (99.26%) manakala perkhidmatan **sistem eMaklum** mencatatkan peratusan kepuasan pelanggan paling rendah (87.20%). Terdapat **276 cadangan penambahbaikan** daripada responden yang perlu diteliti oleh JANM untuk menambahbaik kualiti perkhidmatan JANM.

LATAR BELAKANG

Kajian ini dijalankan selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 - Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan. Kajian ini dilaksanakan di JANM mulai tahun 2008 yang bertujuan untuk melihat dan mengukur kehendak dan ekspektasi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh JANM serta mendapatkan cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan JANM. Bidang perkhidmatan utama yang dikaji adalah meliputi bayaran, terimaan, Wang Tak Dituntut, kelulusan juruaudit / penyelesaian syarikat, permohonan kelulusan sistem perakaunan dan kewangan sektor awam, kursus anjuran Institut Perakaunan Negara (IPN), helpdesk bagi sistem iGFMAS/iSPEKS/SAGA, e-Maklum, ePenyata Gaji dan eLaporan, portal rasmi JANM serta layanan pegawai dan kaunter.

Soalan kaji selidik disediakan berdasarkan Piagam Pelanggan JANM bagi “*Outcome 2: Peningkatan tahap penyampaian pengurusan sistem perakaunan dan kewangan sektor awam yang cekap dan berkesan*” seperti berikut:

- i) Memproses dan membayar permohonan bayaran balik Wang Tak Dituntut dalam tempoh 30 hari kalendar dari tarikh terima permohonan bagi data dalam Sistem G-UMIS.
- ii) Memproses permohonan pembaharuan kelulusan juruaudit dan penyelesaian syarikat dalam tempoh 3 bulan dari tarikh terima permohonan yang lengkap.
- iii) Meluluskan 80% permohonan khidmat nasihat sistem perakaunan dan kewangan sektor awam dalam tempoh 2 bulan dari tarikh terima permohonan yang lengkap.
- iv) Memberikan latihan yang sistematik dan berkualiti kepada anggota perkhidmatan awam.
- v) Memastikan setiap aduan daripada pengguna berkaitan gangguan penggunaan sistem dibuat akuterima dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima melalui sistem Helpdesk.
- vi) Memuat naik maklumat ke dalam Sistem e-Penyata Gaji selewat-lewatnya pada tarikh gaji.

OBJEKTIF

Objektif kajian ini dijalankan adalah untuk:

- 1) Menganalisis tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan utama yang diberikan seperti yang tercatat dalam Piagam Pelanggan JANM;
- 2) Mengetahui tahap keberkesanan sesuatu perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan;
- 3) Menganalisis penilaian pelanggan terhadap promosi perkhidmatan JANM; dan

- 4) Mendapatkan maklum balas dan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan JANM.

PELAKSANAAN KAJIAN

- 1) Kajian ini dijalankan secara dalam talian (*online*) dengan menyediakan soal selidik di portal rasmi JANM (<http://www.anm.gov.my>) bermula 1 hingga 31 Mac 2020.

- 2) Borang soal selidik *online* merangkumi 3 bahagian seperti berikut:

Bahagian A : Profil pelanggan

Bahagian B : Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di JANM

Bahagian C : Tahap kepuasan pelanggan terhadap promosi perkhidmatan di JANM

- 3) Responden diminta memberikan penarafan mata mengikut skala kepuasan terhadap bidang-bidang perkhidmatan yang diberikan seperti berikut:



- 4) Responden juga boleh memberikan sebarang cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan JANM;

- 5) Hebahan soal selidik dibuat melalui:

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

ANALISIS PROFIL RESPONDEN

Jumlah responden bagi kajian ini adalah seramai 961 orang. Analisis profil responden berdasarkan kategori responden, kekerapan berurusan dan cara responden berurusan dengan JANM adalah seperti di **Jadual 1**.

A. PROFIL RESPONDEN

Bil	Perkara	Jumlah	Peratus	
1.	Kategori	Penjawat awam	948	98.65%
		Orang awam	13	1.35%
	Jumlah	961	100%	
2.	Kekerapan berurusan dengan JANM	1-10 kali		
			369	38.40%
		11-20 kali	135	14.05%
		>20 kali	457	47.55%
	Jumlah	961	100%	
3.	Cara berurusan dengan JANM	Telefon	771	38%
		Emel/Portal	696	35%
		Kaunter	458	23%
		Lain-lain (Whatsapp, SOLMAN, Kursus, Mesyuarat dan lain-lain)	81	4%
		Jumlah	-	100%

Jadual 1 – Profil Responden Kajian

Daripada 961 orang responden yang menjawab soal selidik bagi tahun 2019, **948 iaitu 98.65% adalah di kalangan Penjawat Awam (Jadual 1)**. Penjawat awam mendominasi kategori responden sejak tahun 2012. Ini kerana majoriti perkhidmatan yang ditawarkan oleh JANM adalah disediakan untuk kegunaan penjawat awam seperti pengguna sistem ePenyata Gaji dan eLaporan. Bagi tahun 2019, bilangan responden di kalangan **orang awam menurun dari 28 orang pada tahun 2018 kepada 13 orang**.

DAPATAN KAJIAN

A. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI TAHUN 2019

Skala likert digunakan untuk membolehkan responden menyatakan tahap kepuasan yang telah dicapai berdasarkan kepada lima (5) skala. Pernyataan skala adalah seperti berikut:

Skala	Pernyataan
1	Sangat tidak memuaskan
2	Kurang memuaskan
3	Memuaskan
4	Baik
5	Cemerlang

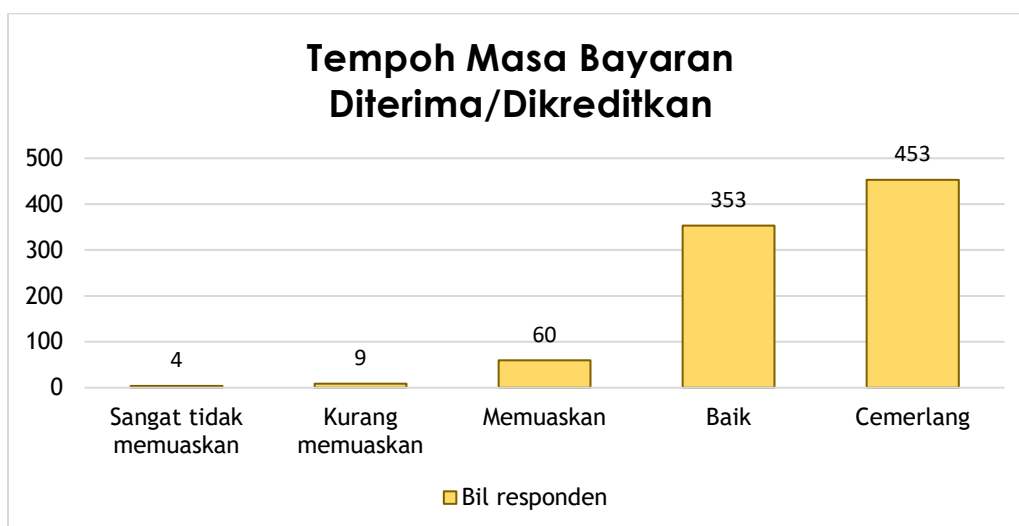
Bagi tujuan analisis, tahap kepuasan pelanggan dikategorikan kepada 2 kumpulan iaitu:

Skala	Tahap kepuasan
Skala 1 & 2	Tidak Berpuas Hati
Skala 3, 4 & 5	Berpuas Hati

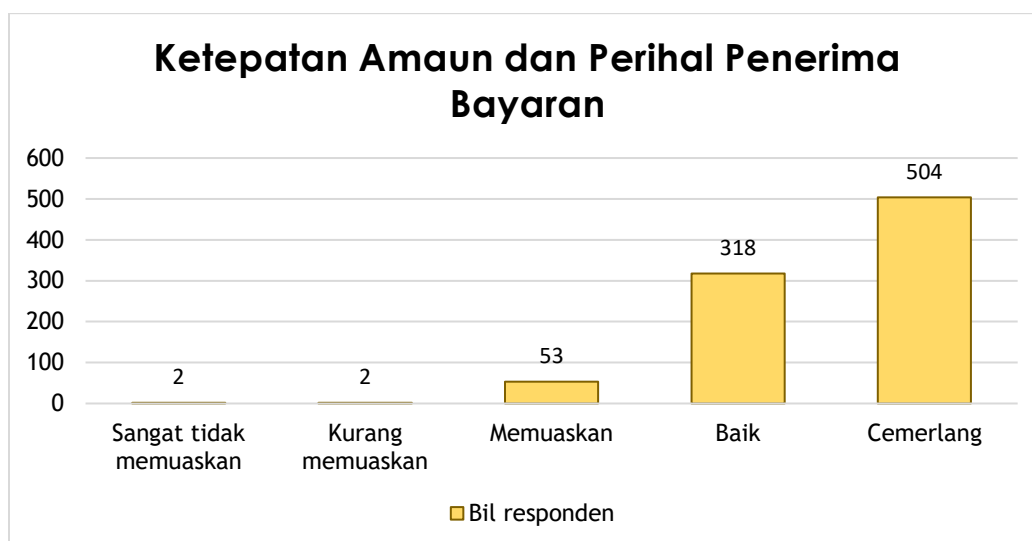
Berikut merupakan dapatan kajian berdasarkan skop perkhidmatan utama JANM iaitu (1) bayaran, (2) terimaan, (3) Wang Tak Dituntut (WTD), (4) kelulusan juruaudit/penyelesai syarikat, (5) permohonan kelulusan sistem perakaunan & kewangan sektor awam, (6) kursus anjuran Institut Perakaunan Negara (IPN), (7) helpdesk, (8) e-Maklum, (9) e-penyata gaji dan eLaporan, (10) portal rasmi JANM, (11) layanan pegawai dan (12) kaunter.

1. Bayaran

Tahap kepuasan pelanggan bagi perkhidmatan berkaitan bayaran diukur melalui (a) tempoh masa bayaran diterima/dikreditkan ke akaun bank dan (b) ketepatan amaun & perihal penerima bayaran. **Rajah 1** dan **2** menunjukkan analisis tahap kepuasan pelanggan mengikut tahap kepuasan dan bilangan responden.



Rajah 1- Tahap Kepuasan bagi Perkhidmatan Bayaran (a) mengikut bilangan responden

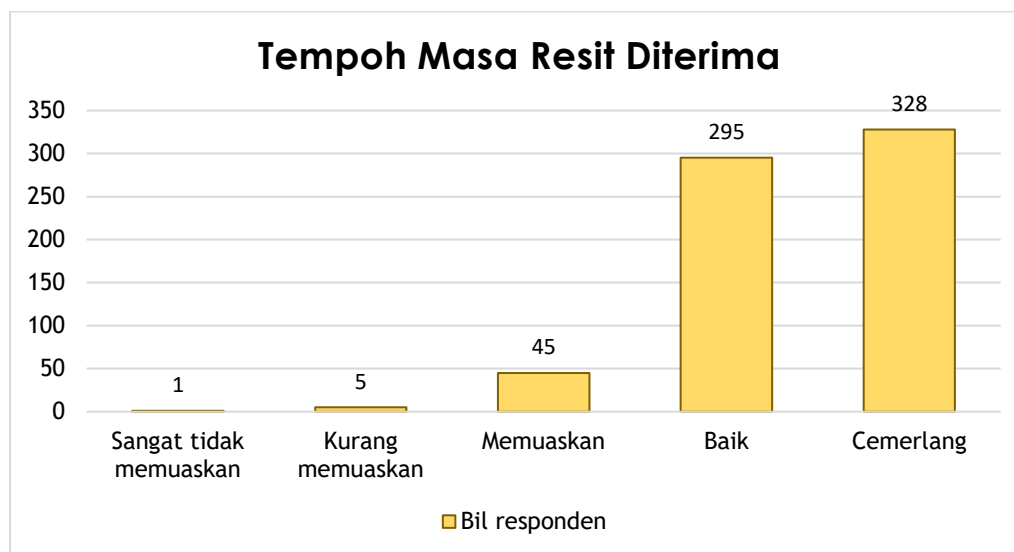


Rajah 2- Tahap Kepuasan bagi Perkhidmatan Bayaran (b) mengikut bilangan responden

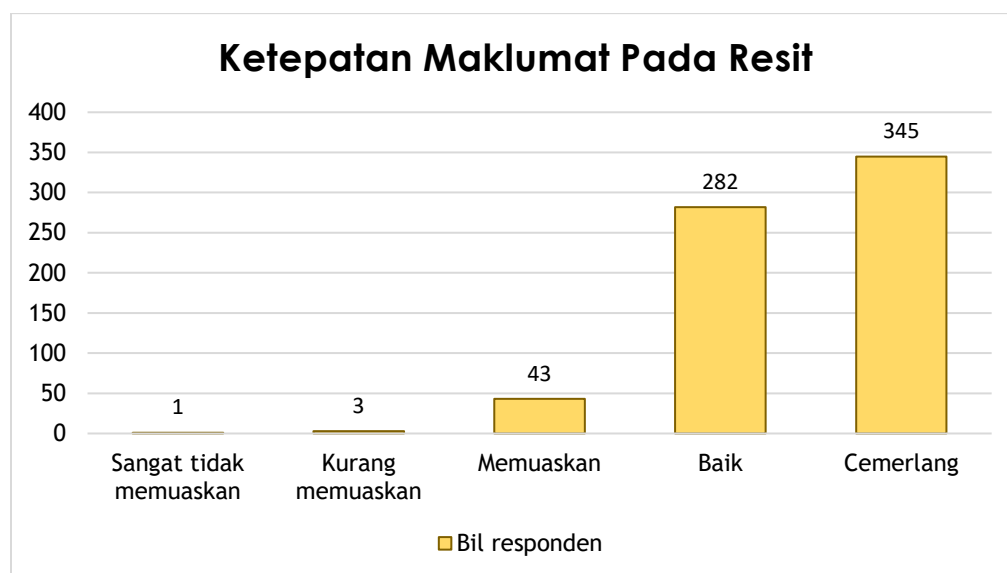
Bilangan responden yang berpuas hati bagi perkhidmatan bayaran (skala 3-5) bagi tempoh masa bayaran adalah sebanyak 98.52% (866 responden) manakala 99.54% (875 responden) bagi ketepatan amaun dan perihal bayaran.

2. Terimaan

Tahap kepuasan bagi perkhidmatan terimaan pula diukur melalui (a) tempoh masa resit diterima dan (b) ketepatan maklumat pada resit. **Rajah 3** dan **4** menunjukkan bilangan responden bagi setiap tahap kepuasan.



Rajah 3 - Tahap Kepuasan bagi Perkhidmatan Terimaan (a) mengikut bilangan responden

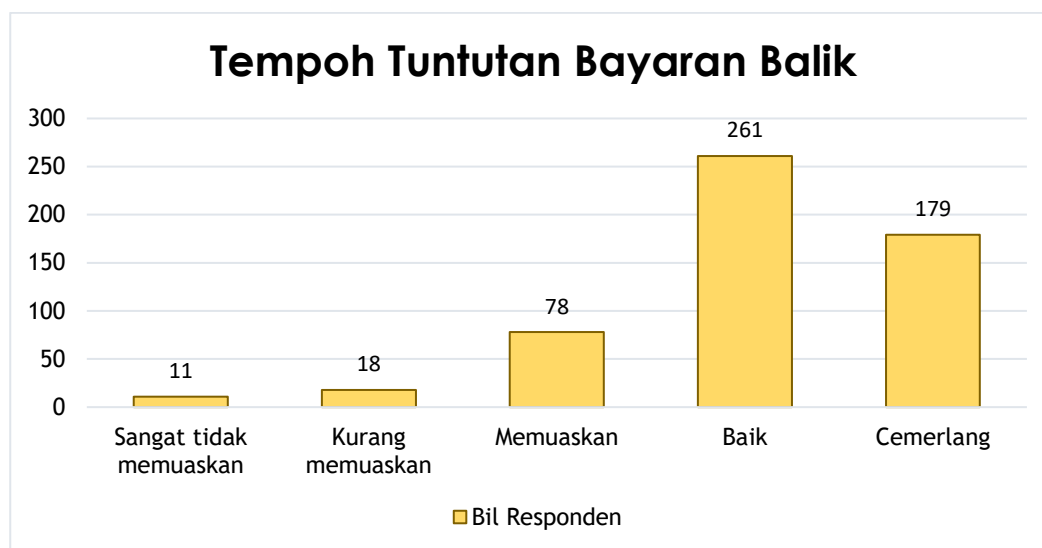


Rajah 4 - Tahap Kepuasan bagi Perkhidmatan Terimaan (b) mengikut bilangan responden

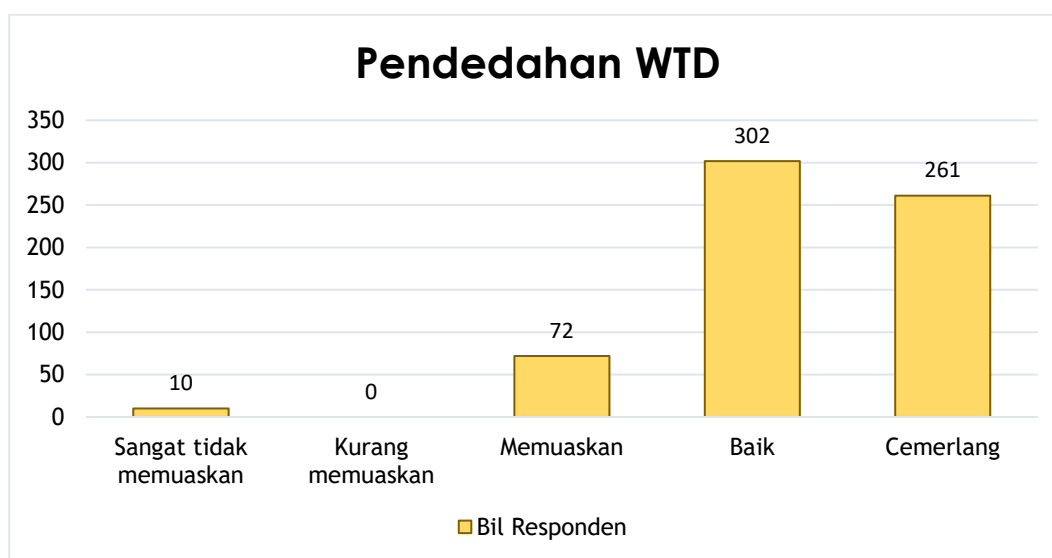
Bilangan responden yang berpuas hati (skala 3-5) adalah seramai 668 (99.11%) bagi tempoh masa resit diterima, manakala bagi ketepatan maklumat pada resit mencatatkan peratusan berpuas hati sebanyak 670 (99.41%).

3. Wang Tak Dituntut (WTD)

Soalan berkaitan WTD merangkumi 2 perkara iaitu (a) tempoh tuntutan bayaran balik WTD diterima/dikreditkan ke akaun bank dan (b) pendedahan berkaitan WTD. Tahap kepuasan pelanggan berdasarkan skala adalah seperti di **Rajah 5** dan **6**.



Rajah 5 - Tahap Kepuasan bagi Perkhidmatan WTD (a) mengikut bilangan responden

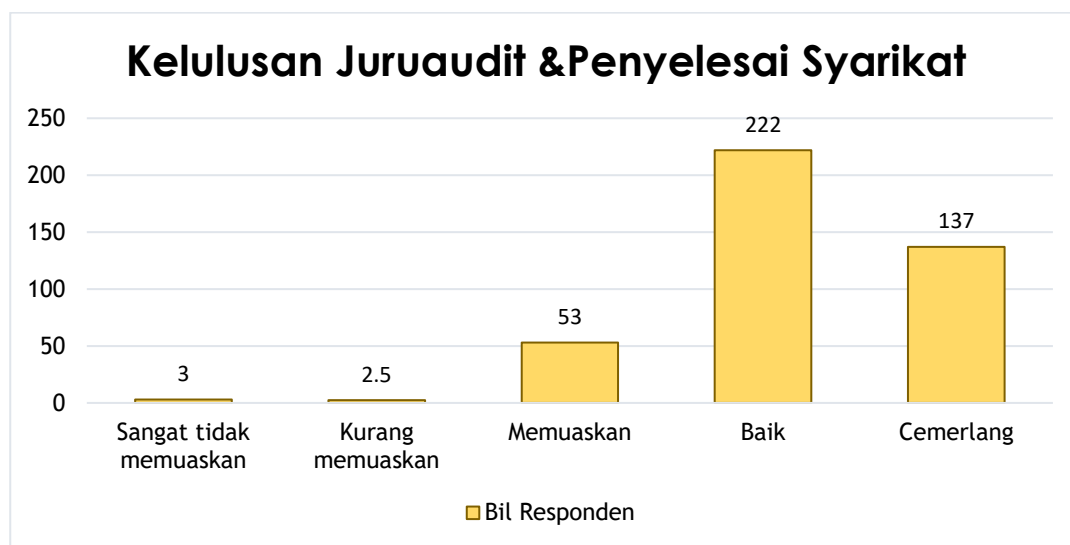


Rajah 6 - Tahap Kepuasan bagi Perkhidmatan WTD (b) mengikut bilangan responden

Berdasarkan **Rajah 5** dan **6** di atas, tahap kepuasan pelanggan bagi tempoh tuntutan bayaran balik adalah sebanyak 94.7% manakala pendedahan perkhidmatan WTD adalah sebanyak 96.95%.

4. Kelulusan Juruaudit & Penyelesai Syarikat

Kepuasan pelanggan berkaitan kelulusan Juruaudit & Penyelesai Syarikat melibatkan tempoh masa yang diambil untuk memproses permohonan pembaharuan kelulusan Juruaudit & Penyelesai Syarikat. Perkhidmatan ini melibatkan pelanggan yang terdiri dari orang awam. **Rajah 7** menunjukkan bilangan responden mengikut skala.

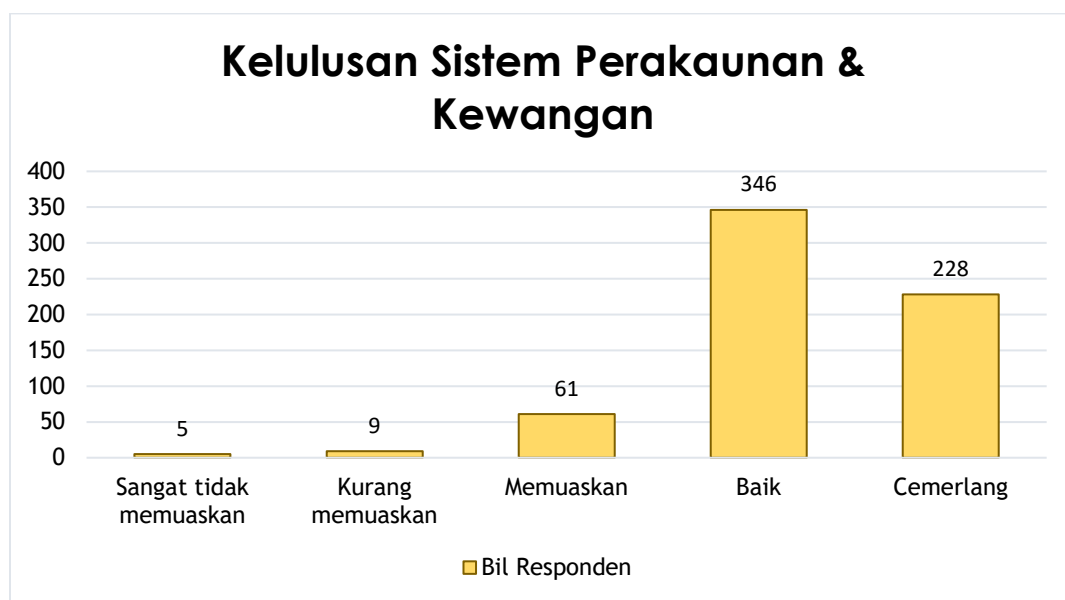


Rajah 7 - Tahap Kepuasan bagi Perkhidmatan Pembaharuan Kelulusan Juruaudit & Penyelesai Syarikat mengikut bilangan responden

Tempoh masa yang dinyatakan dalam Piagam Pelanggan bagi proses kelulusan Juruaudit/Penyelesai Syarikat adalah dalam tempoh 3 bulan dari tarikh permohonan lengkap. Secara keseluruhannya, peratusan responden yang berpuas hati adalah sebanyak 98.33%.

5. Permohonan Kelulusan Sistem Perakaunan & Kewangan Sektor Awam

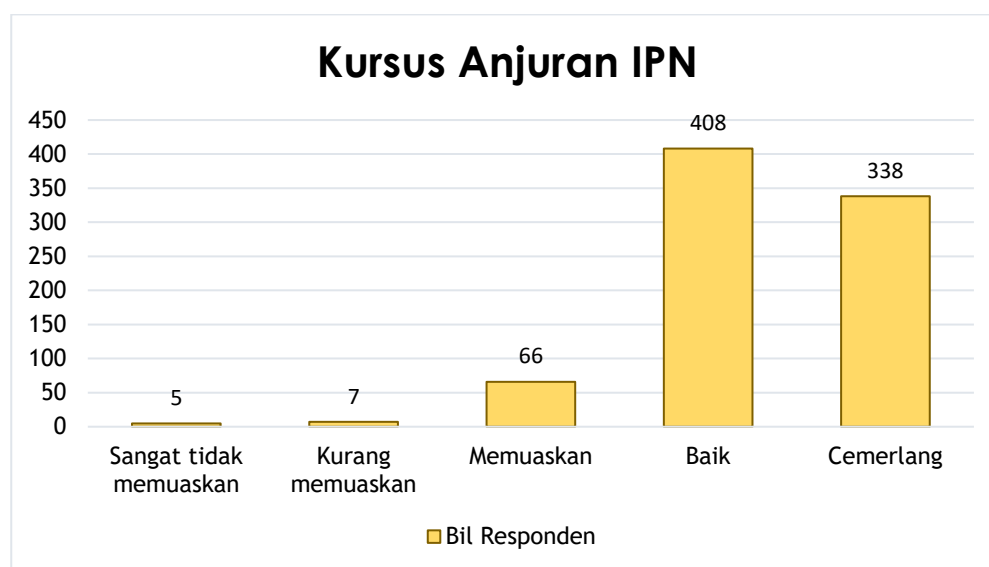
Permohonan kelulusan sistem perakaunan & kewangan sektor awam melibatkan maklum balas mengenai tempoh masa yang diambil untuk mendapatkan kelulusan sistem. Tempoh masa yang ditetapkan adalah selama 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap. Responden yang berpuas hati bagi perkhidmatan ini berjumlah 97.85% (635 responden).



Rajah 8 - Tahap Kepuasan bagi Perkhidmatan Kelulusan Sistem mengikut bilangan responden

6. Kursus Anjuran Institut Perakaunan Negara (IPN)

IPN merupakan *core centre* yang menawarkan kursus generik kewangan dan perakaunan, kursus pengauditan dan kursus sistem maklumat perakaunan bagi sektor awam. Tahap kepuasan pelanggan dinilai melalui penilaian pelanggan terhadap kualiti kursus yang telah dihadiri di IPN. Bilangan responden mengikut skala penilaian adalah seperti di **Rajah 9**.

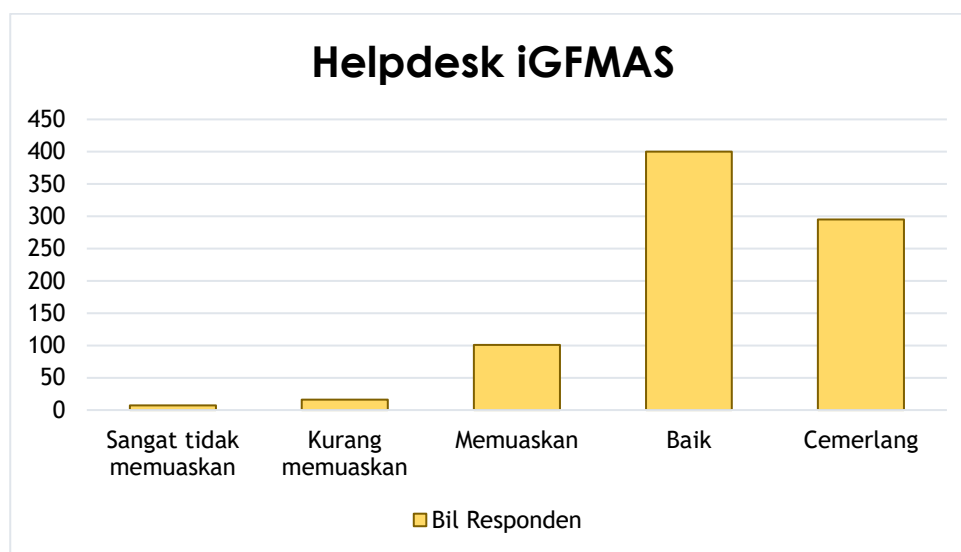


Rajah 9 - Tahap Kepuasan bagi Kursus Anjuran IPN mengikut bilangan responden

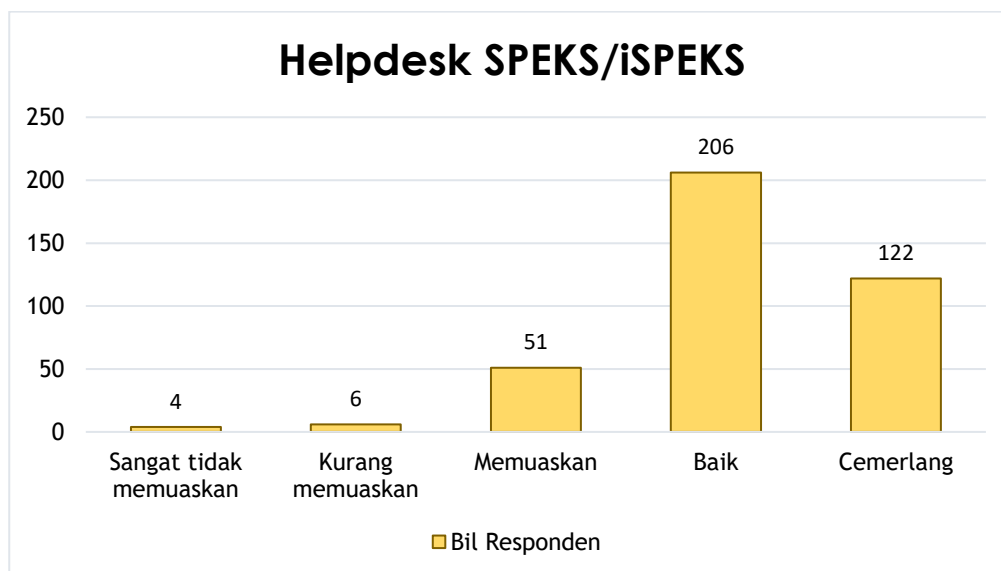
Berdasarkan **Rajah 9**, tahap kepuasan pelanggan bagi kualiti kursus yang telah dihadiri di IPN adalah sebanyak 98.54% (812 responden) pada tahun 2019.

7. Helpdesk

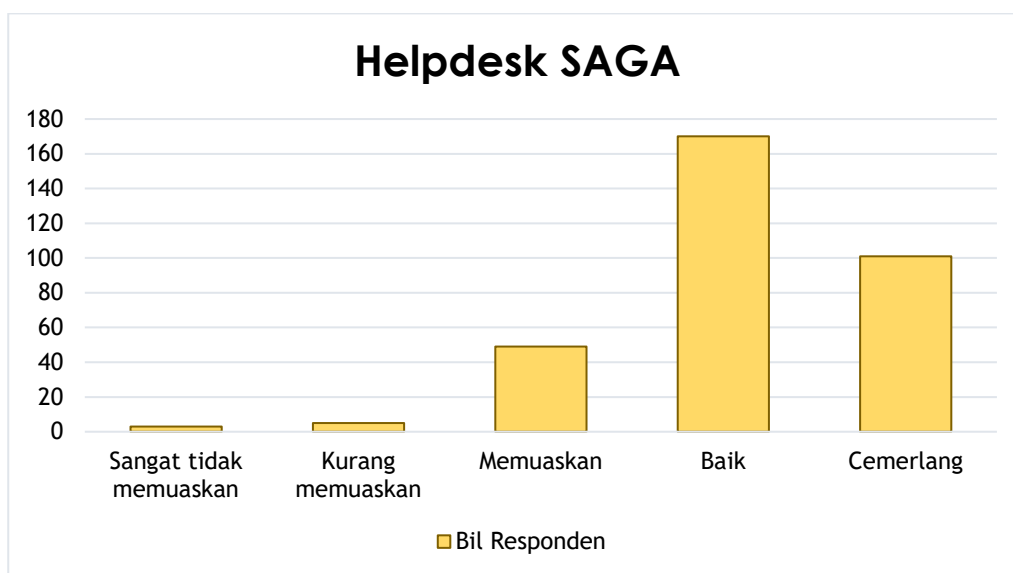
Penilaian berkaitan *helpdesk* merangkumi tempoh masa maklum balas yang diberi terhadap aduan bagi 3 sistem iaitu iGFMAS (SOLMAN), iSPEKS (ehelpdesk) dan SAGA (COMS). Perbandingan tahap kepuasan pelanggan mengikut skala adalah seperti di **Rajah 10, 11, 12**:



Rajah 10 - Tahap Kepuasan bagi Perkhidmatan Helpdesk iGFMAS mengikut bilangan responden



Rajah 11 - Tahap Kepuasan bagi Perkhidmatan Helpdesk SPEKS/iSPEKS mengikut bilangan responden

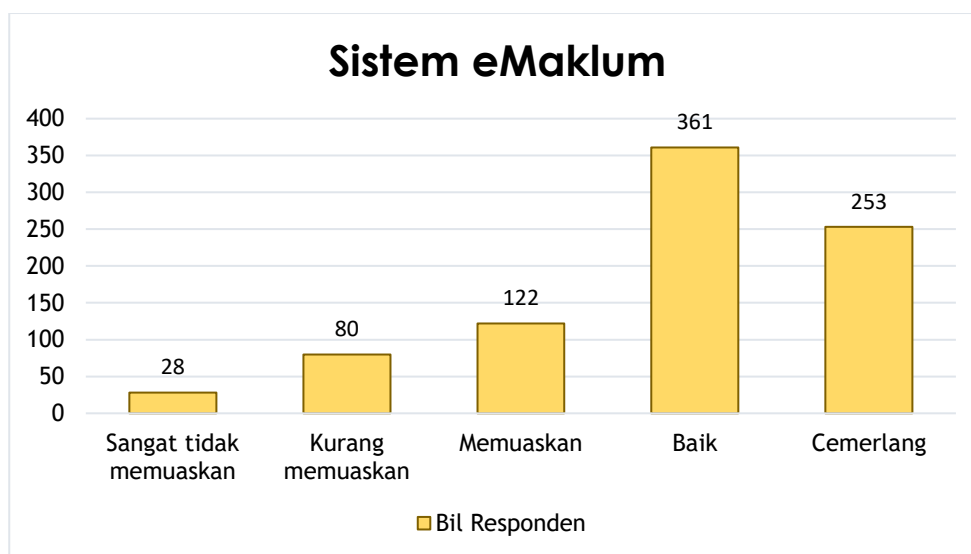


Rajah 12 - Tahap Kepuasan bagi Perkhidmatan Helpdesk SAGA mengikut bilangan responden

Tahap kepuasan pelanggan untuk tempoh masa maklum balas yang diberikan oleh helpdesk bagi sistem iGFMAS adalah 97.19%, iSPEKS/SPEKS 97.43% dan SAGA 97.56%. Ketiga-tiga sistem tidak menunjukkan perbezaan yang ketara antara satu sama lain (purata 97.39%).

8. e-Maklum

Sistem e-Maklum merupakan sistem pemakluman status bayaran. Tahap kepuasan pelanggan dinilai berdasarkan keberkesanan sistem dalam memberikan maklumat terkini mengenai bayaran.

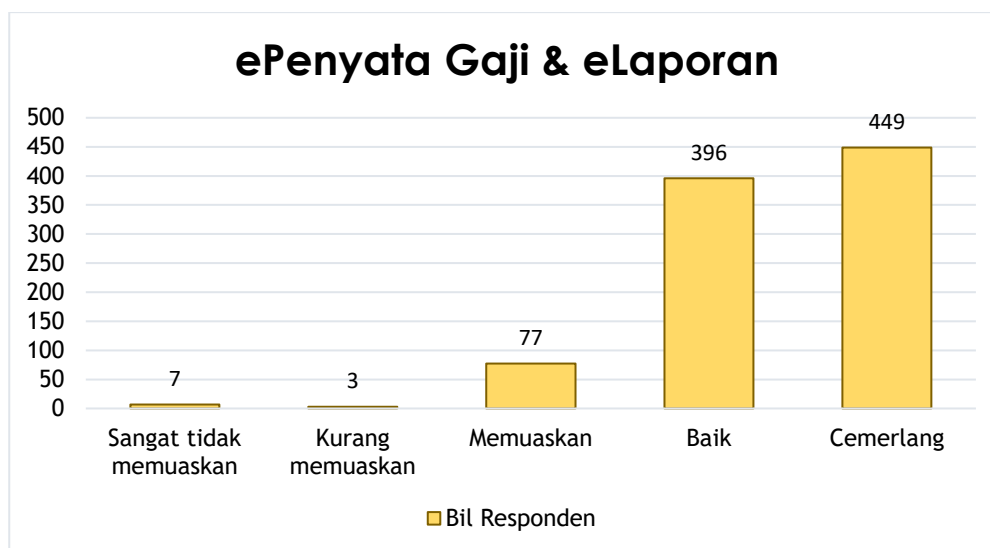


Rajah 13 - Tahap Kepuasan bagi Perkhidmatan Sistem e-Maklum mengikut bilangan responden

Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan terhadap keberkesanan e-Maklum adalah 87.20% pada tahun 2019. Perkhidmatan ini merupakan satu-satunya perkhidmatan yang mencatatkan tahap kepuasan pelanggan di bawah skor 90%.

9. ePenyata Gaji dan eLaporan

Tahap kepuasan pelanggan bagi sistem ePenyata Gaji dan eLaporan dinilai berdasarkan tempoh masa capaian (*loading time*) balas sistem semasa pelanggan mengakses ke sistem tersebut. Penilaian responden mengikut skala adalah seperti di Rajah 14.

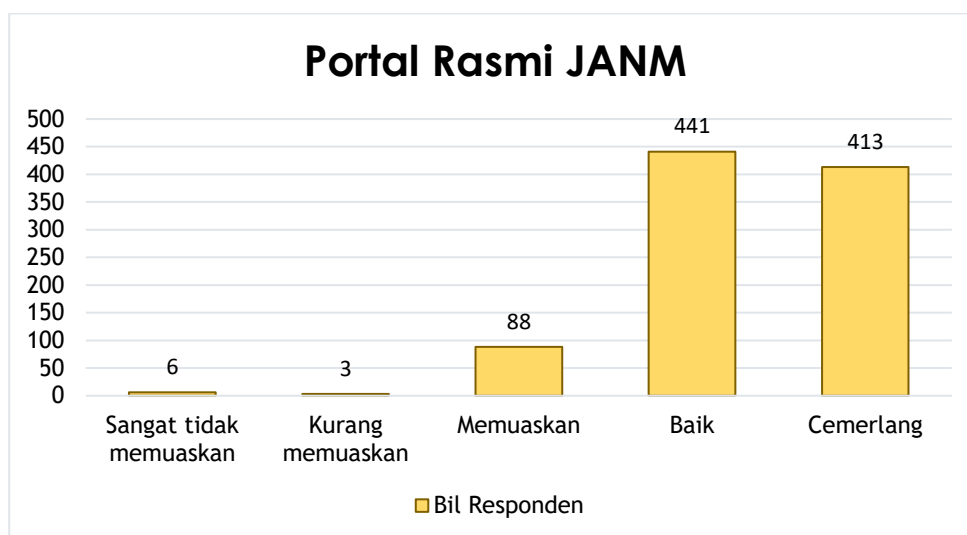


Rajah 14 - Tahap Kepuasan bagi Sistem ePenyata Gaji & eLaporan mengikut bilangan responden

Tahap kepuasan pelanggan terhadap tempoh masa capaian sistem (*loading time*) ePenyata Gaji dan eLaporan adalah sebanyak 98.93% bagi tahun 2019.

10. Portal Rasmi JANM

Penilaian portal rasmi JANM adalah melibatkan tempoh masa capaian ke portal (*loading time*) semasa pelanggan mengakses portal rasmi JANM.



Rajah 15 - Tahap Kepuasan bagi Portal Rasmi JANM mengikut bilangan responden

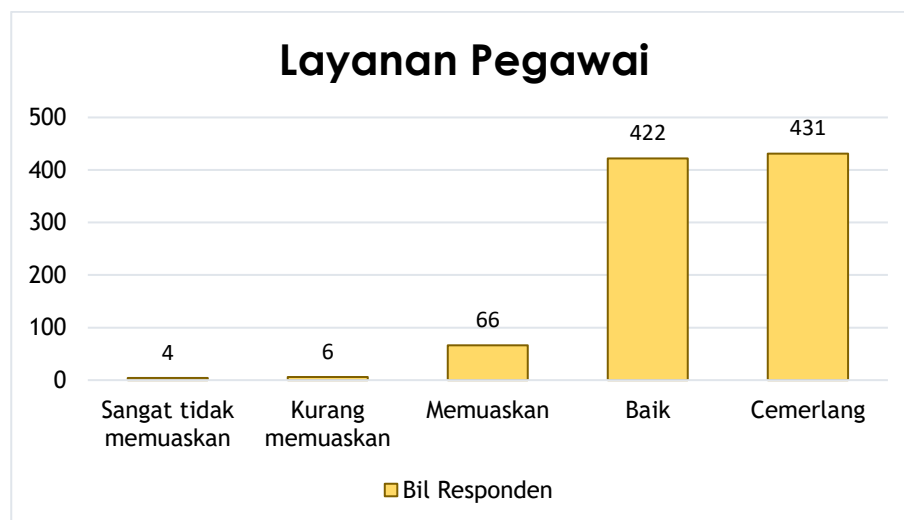
Seramai 942 responden (99.05%) berpuas hati dengan tempoh masa tahap capaian ke portal rasmi JANM. Hanya sembilan (9) responden (0.95%) tidak berpuas hati dengan pencapaian *loading time* portal rasmi JANM.

11. Layanan Pegawai

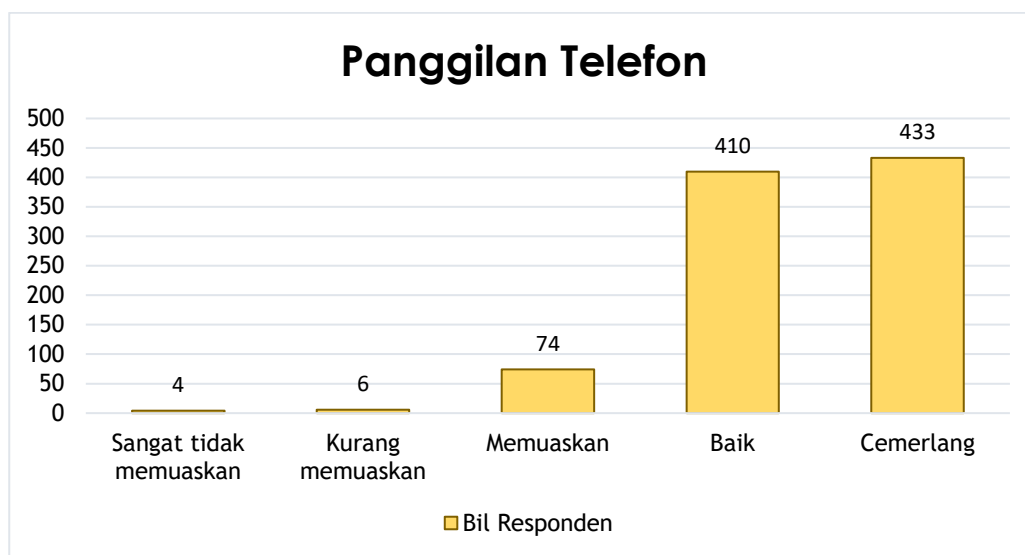
Penilaian berkaitan layanan pegawai merangkumi 3 perkara iaitu :

- (i) Layanan pegawai di mana pelanggan berurusan,
- (ii) Layanan panggilan telefon dan
- (iii) Pengetahuan pegawai serta ketepatan maklumat yang diberikan.

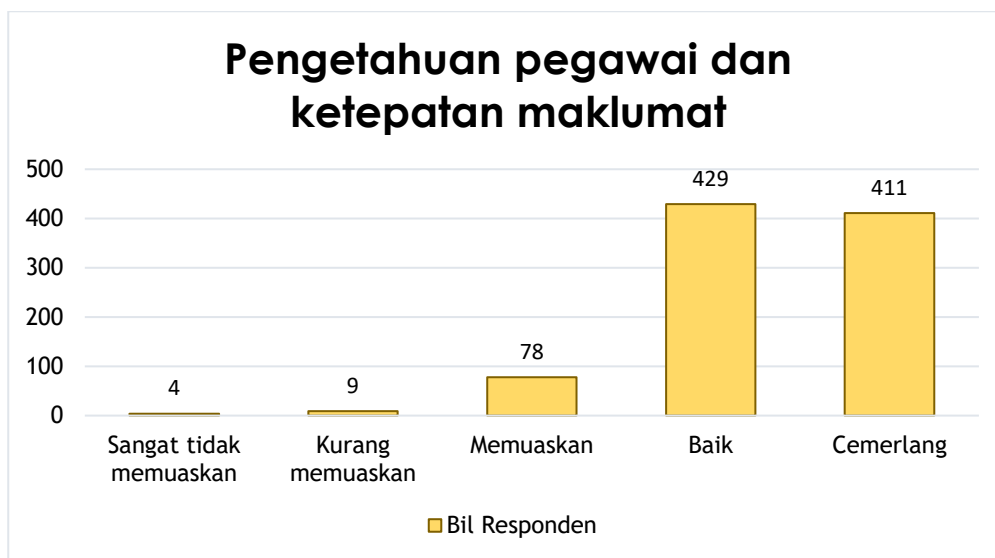
Analisa tahap kepuasan responden adalah seperti di **Rajah 16, 17 dan 18**.



Rajah 17 - Tahap Kepuasan bagi Layanan Pegawai mengikut bilangan responden



Rajah 18 - Tahap Kepuasan bagi Layanan Panggilan Telefon mengikut bilangan responden

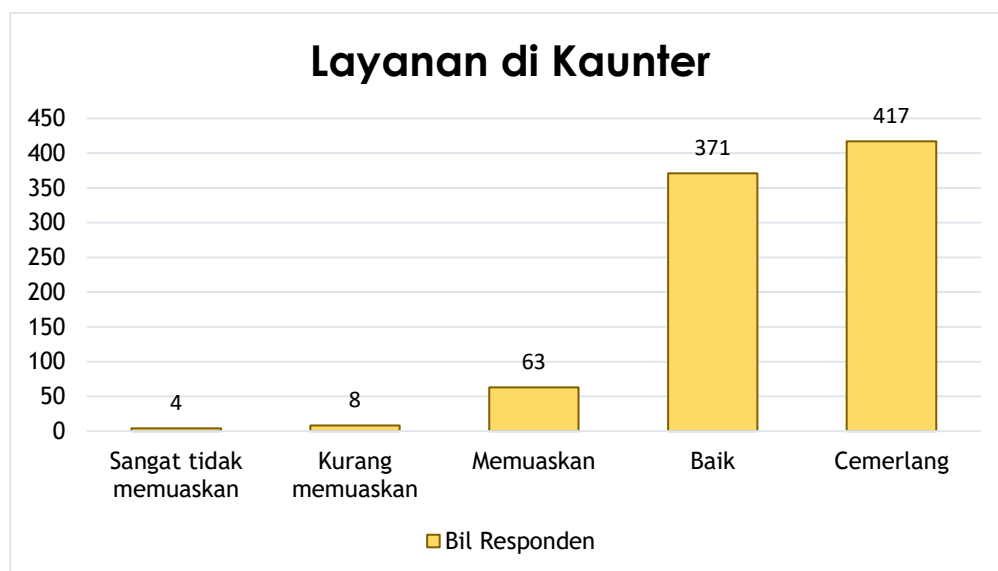


Rajah 19 - Tahap Kepuasan bagi Pengetahuan Pegawai dan Ketepatan Maklumat mengikut bilangan responden

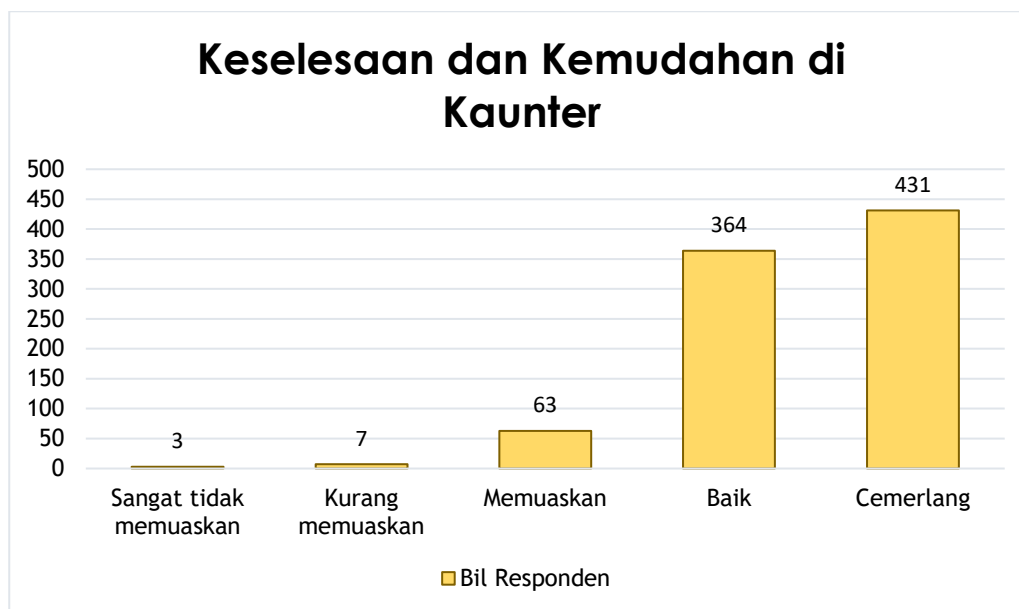
Tahap kepuasan pelanggan bagi layanan pegawai dan panggilan telefon adalah sebanyak 98.92% dan pengetahuan pegawai adalah 98.60% pada tahun 2019. Tahap kepuasan pelanggan didapati berada dalam peratusan yang tinggi (98%) bagi tahun 2019 untuk ketiga-tiga aspek layanan pegawai.

12. Kaunter

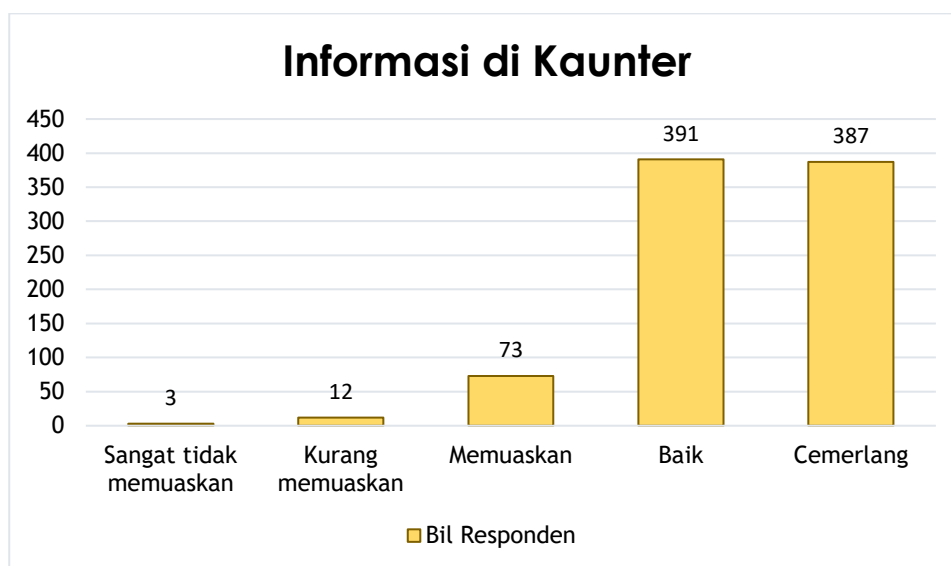
Penilaian kaunter melibatkan 3 elemen iaitu (a) layanan, (b) keselesaan dan kemudahan ruang tempat menunggu serta (c) informasi di kaunter. Tahap kepuasan responden mengikut tahap kepuasan adalah seperti di **Rajah 20,21 dan 22**.



Rajah 20 - Tahap Kepuasan bagi Layanan di Kaunter mengikut bilangan responden



Rajah 21 - Tahap Kepuasan bagi Keselesaan dan Kemudahan di Kaunter mengikut bilangan responden



Rajah 22 - Tahap Kepuasan bagi Informasi di Kaunter mengikut bilangan responden

Tahap kepuasan pelanggan bagi layanan pegawai adalah 98.61% manakala bagi keselesaan dan kemudahan di kaunter sebanyak 98.85%. 98.27% responden berpuas hati dengan kandungan paparan informasi yang dipamerkan di kaunter. Tahap kepuasan pelanggan bagi kriteria ini juga berada dalam peratusan yang tinggi (98%) bagi tahun 2019 untuk ketiga-tiga aspek.

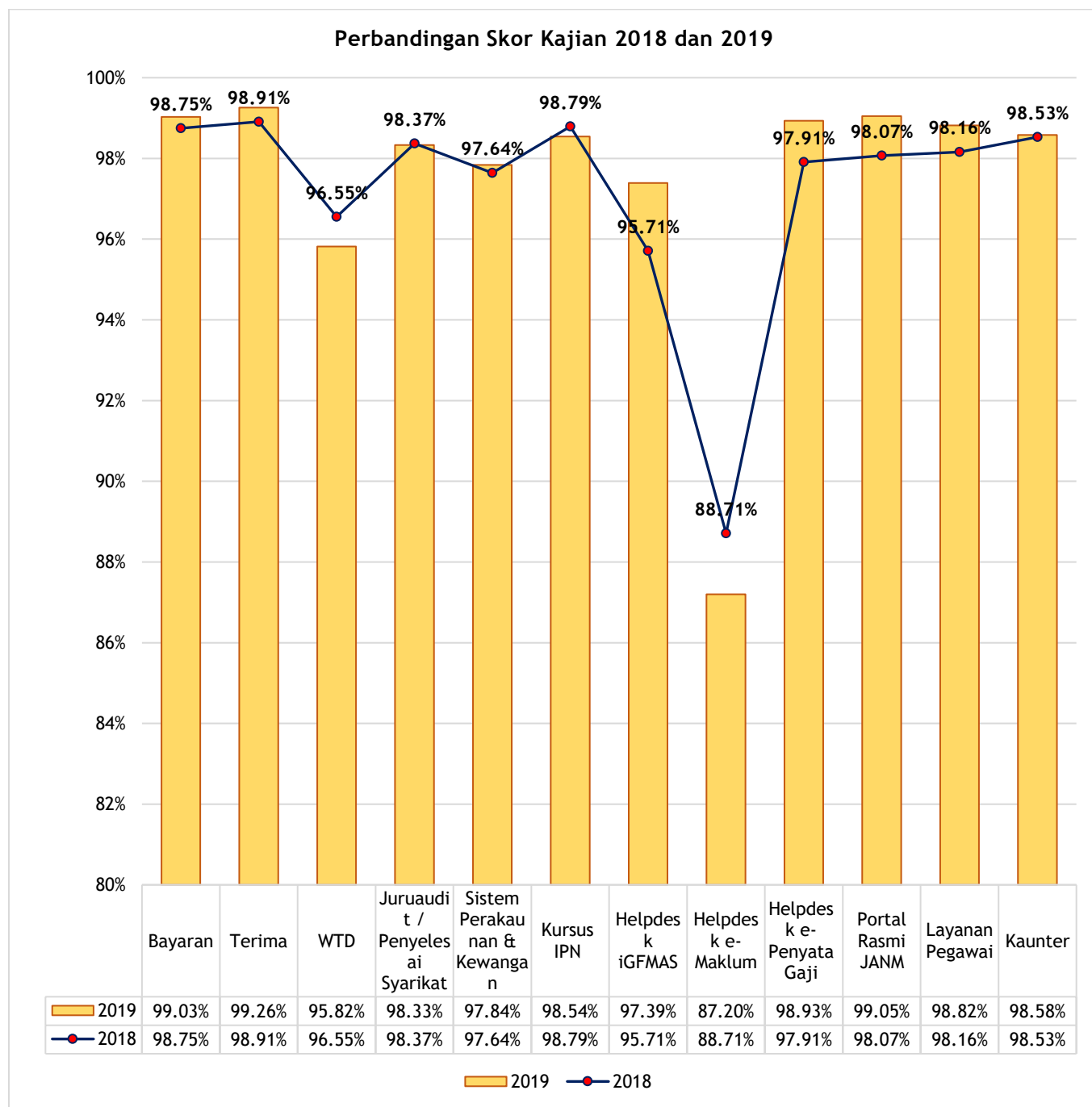
B. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI TAHUN 2019

1. Perbandingan keseluruhan mengikut skop perkhidmatan

Perkhidmatan	Peratusan Keseluruhan Puas Hati (%)	Peratusan Keseluruhan Tidak Puas Hati (%)
Bayaran	99.03%	0.97%
Terimaan	99.26%	0.74%
Wang Tak Dituntut (WTD)	95.82%	4.18%
Kelulusan Juruaudit/Penyelesai Syarikat	98.33%	1.67%
Permohonan Kelulusan Sistem Perakaunan & Kewangan Sektor Awam	97.84%	2.16%
Kursus Anjuran Institut Perakaunan Negara (IPN)	98.54%	1.46%
Helpdesk	97.39%	2.61%
e-Maklum	87.20%	12.80%
e-Penyata Gaji Dan eLaporan	98.93%	1.07%
Portal Rasmi JANM	99.05%	0.95%
Layanan Pegawai	98.82%	1.18%
Kaunter	98.58%	1.42%

Perkhidmatan Sistem eMaklum menunjukkan tahap kepuasan yang paling rendah manakala Terimaan menunjukkan tahap kepuasan yang paling tinggi pada tahun 2019 seperti yang ditunjukkan pada jadual di atas.

Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2019 **meningkat sebanyak 0.22% dengan peratusan responden yang berpuas hati sebanyak 97.40% berbanding 97.18% pada tahun 2018**. Peratusan ini mengambilkira secara purata keseluruhan aspek penilaian. Graf perbandingan analisis mengikut pecahan aspek penilaian bagi tahun 2018 dan 2019 adalah seperti di **Rajah 23**.



Rajah 23 – Perbandingan skor kajian mengikut perkhidmatan bagi tahun 2018 dan 2019.

C. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PROMOSI PERKHIDMATAN JANM

Kajian ini menjurus kepada kepekaan pelanggan terhadap promosi mengenai perkhidmatan JANM yang telah dilaksanakan dan kaedah promosi yang paling berkesan. Hasil kajian adalah seperti berikut:

1. Kepekaan

Soalan berkaitan kepekaan adalah untuk mengetahui tahap pengetahuan pelanggan terhadap promosi perkhidmatan JANM. Pelanggan diberi tiga pilihan jawapan iaitu Sangat Mengetahui, Mengetahui dan Tidak Mengetahui. Hasil kajian adalah seperti di **Rajah 24**:



Rajah 24 – Pecahan responden berkaitan kepekaan promosi JANM

2. Kaedah promosi

Soalan berkaitan promosi terbahagi kepada:

- Saluran promosi yang paling berkesan;
- Promosi yang dilaksanakan memberi maklumat yang lengkap; dan
- Reka bentuk penyampaian dapat menarik perhatian pelanggan atau sebaliknya.

Hasil kajian adalah seperti di **Rajah 25, 26 dan 27**.



Rajah 25 – Saluran promosi berkesan mengikut bilangan responden



Rajah 26 – Pecahan responden berkaitan maklumat promosi



Rajah 27 – Pecahan responden berkaitan reka bentuk promosi

Responden kaji selidik telah memilih Portal JANM sebagai saluran promosi yang paling berkesan manakala media elektronik sebagai saluran promosi yang paling kurang berkesan.

Berdasarkan **Rajah 26** dan **27**, sebanyak 96% responden memilih 'Ya' iaitu bersetuju bahawa promosi yang dilaksanakan telah memberikan maklumat yang lengkap mengenai perkhidmatan yang ditawarkan dan sebanyak 95.94% responden memilih 'Ya' mengenai reka bentuk penyampaian promosi yang dilaksanakan dapat menarik perhatian pelanggan. Peratus responden yang memilih 'Ya' bagi kedua-dua soalan meningkat dari tahun 2018 iaitu masing-masing sebanyak 6.08% (89.92%) dan 4.45% (91.49%).

D. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI PELANGGAN

Sebanyak 276 cadangan penambahbaikan dari pelanggan telah diterima melalui kajian ini. Cadangan penambahbaikan telah diteliti dan dikategorikan kepada perkara berikut:

(i) Sistem JANM

Pelanggan mencadangkan sistem eMaklum ditambah baik supaya lebih cepat dan lebih berkesan kerana makluman pembayaran lewat diterima atau tidak diterima langsung.

Bagi sistem iGFMAS, pelanggan mencadangkan penambahbaikan dari segi mutu capaian sistem kerana terdapat masalah *system loading* terlalu lama. Pelanggan juga mencadangkan bengkel dan latihan berkaitan sistem iGFMAS untuk diadakan kepada pengguna sistem.

Terdapat cadangan untuk menyediakan satu platform yang lebih berkesan seperti buletin eSPKB sebelum ini. Buletin iGFMAS pada masa sekarang tidak menarik, tidak mesra pengguna dan terlalu umum. PTJ di negeri memerlukan saluran khusus untuk JANM Negeri berkomunikasi dgn PTJ negeri

(ii) Layanan Telefon, Pegawai dan Pengetahuan Pegawai

Kualiti dan tatacara pegawai menjawab telefon perlu ditambah baik. Terdapat cadangan menambah bilangan pegawai yang bertugas untuk menjawab panggilan kerana kadang kala panggilan tidak dijawab kerana pegawai terlalu sibuk.

Pegawai yang ditugaskan untuk menjawab soalan dari PTJ atau pelanggan disarankan untuk lebih profesional, berhemah dan berpengetahuan.

Dicadangkan supaya pegawai khidmat pelanggan diberikan kursus yang bersesuaian seperti kursus motivasi dan kursus Bahasa Inggeris untuk memberi nilai tambah kepada Jabatan.

(iii) Kaunter

Mewujudkan kaunter khidmat pelanggan pada hari Sabtu atau Ahad untuk penjawat awam. Petugas kaunter dicadangkan untuk ditambah bagi mengurangkan masa menunggu di kaunter. Menambah kemudahan di kaunter seperti sistem nombor panggilan, *hand sanitizer* dan menggunakan alat *electronic display* untuk memaparkan informasi kepada pelanggan.

(iv) Wang Tak Dituntut (WTD)

JANM disaran untuk menyediakan booth WTD pada hujung minggu untuk memudahkan pelanggan. Juga menyediakan kiosk WTD dan mengadakan *road show* mempromosikan perkhidmatan WTD kepada rakyat khususnya di pedalaman.

Proses pembayaran WTD perlu diberikan perhatian kerana kadang kala mengambil masa yang lama sehingga tiga (3) bulan.

(v) Perkhidmatan kepada PTJ

Terdapat cadangan untuk mengadakan taklimat dan perjumpaan dengan Jabatan/PTJ dengan lebih kerap. Maklumat kepada PTJ dicadang disalurkan melalui whatsapp serta cadangan untuk menyediakan ruangan chat / window interaktif di portal JANM di mana pengguna boleh memulakan *chat* sekiranya terdapat sebarang kemusykilan.

(vi) Portal

Portal dicadangkan agar lebih ringkas, menarik, mesra pengguna dan maklumat sentiasa dikemaskini.

(vii) Promosi & Hebahan Perkhidmatan JANM

Responden mencadangkan promosi mengenai perkhidmatan JANM lebih banyak dan kerap dilakukan khususnya melalui media sosial (seperti *facebook dan instagram*), hari bertemu pelanggan, *Corporate Social Responsibility Programs*, media elektronik (radio & rangkaian TV), emel dan juga *website* agensi lain.

Responden juga mencadangkan bahan hebahan dan promosi disediakan dengan lebih kreatif dan melalui saluran alternatif seperti aplikasi whatsapp dan telegram.

Kesemua cadangan penambahbaikan oleh pelanggan akan dikaji kesesuaiannya dan tindakan sewajarnya akan diambil bagi mempertingkatkan lagi mutu penyampaian perkhidmatan JANM. Maklum balas kepada cadangan ini akan dihebahkan kepada pelanggan di laman web JANM.

E. RUMUSAN HASIL KAJIAN

1. Perkhidmatan JANM

Berdasarkan kajian yang dijalankan, didapati tahap kepuasan pelanggan bagi setiap soalan yang mewakili 12 perkhidmatan utama JANM pada tahun 2019 meningkat secara keseluruhan iaitu 97.40%. Tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2019 adalah meningkat berbanding tahun 2018 (97.18%) dan 2017 (95.39%).

Tahun	Tahap Kepuasan Pelanggan
2019	97.40%
2018	97.18%
2017	95.39%

Ini menunjukkan pelanggan amat berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh JANM. Skor kajian yang terus meningkat dari tahun 2017 memberi indikasi bahawa JANM semakin memenuhi ekspektasi pelanggan dan berada di landasan yang baik dalam menyampaikan perkhidmatan dengan cemerlang di masa hadapan.

Namun demikian, perhatian perlu diberikan kepada aspek perkhidmatan yang mencatatkan skor paling rendah, iaitu sistem e-Maklum. Berdasarkan maklum balas, sistem eMaklum diminta untuk lebih efisien, diperbaiki dan lebih cepat menyalurkan maklumat pembayaran.

2. Promosi Perkhidmatan JANM

Responden memilih portal JANM sebagai kaedah promosi yang paling berkesan (43.08%) manakala promosi melalui media elektronik sebagai kaedah promosi yang paling kurang berkesan (4.77%). Kaedah promosi melalui media sosial merupakan saluran promosi kedua yang paling berkesan. Pemilihan saluran promosi perkhidmatan adalah sejajar dengan trend masa kini yang lebih cenderung kepada saluran berbentuk digital.

PENUTUP

Secara keseluruhan, pelanggan amat berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh JANM dengan tahap kepuasan pelanggan pada tahun 2019 ialah 97.40%.

Kajian ini telah menggunakan set soalan yang sama sejak tahun 2012. Oleh yang demikian, set soalan bagi kajian ini akan ditambahbaik untuk kajian bagi tahun 2020 supaya ia lebih relevan dengan aspirasi Pengurusan JANM.

JANM perlu berusaha untuk mengekalkan prestasi semasa dan mempertingkatkan perkhidmatan dengan meningkatkan promosi dan hebahan perkhidmatan JANM agar lebih memenuhi kehendak dan mencapai jangkauan pelanggan dan juga pemegang taruh.