



JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM

TAHUN 2021

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 Responden.....	4
5.0	Dapatan Kajian Kepuasan Pelanggan Janm Tahun 2021	5
6.0	Cadangan Penambahbaikan dari Pelanggan	9
7.0	Kesimpulan	11

1.0 PENGENALAN

Kajian Kepuasan Pelanggan diadakan adalah bertujuan untuk melihat dan mengukur kehendak dan ekspektasi pelanggan terhadap perkhidmatan yang ditawarkan oleh JANM di samping mendapatkan maklum balas dan cadangan bagi menambahbaik kualiti dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. 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.

Tahap kepuasan pelanggan JANM diukur melalui tiga aspek iaitu layanan pegawai, perkhidmatan JANM serta kemudahan yang disediakan oleh JANM. Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021 telah dijalankan bermula 3 Januari hingga 3 Februari 2022. Seramai 1,252 responden telah mengisi soal selidik ini. Cadangan penambahbaikan telah dikemukakan oleh responden supaya Pengurusan JANM boleh menambah baik perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

2.0 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini dijalankan adalah untuk :

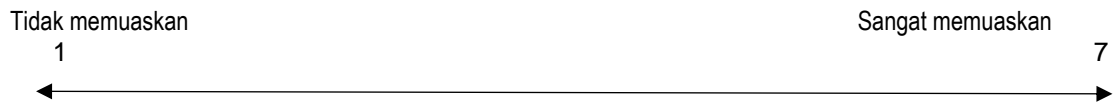
- 1) Mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan; dan
- 2) Mendapatkan maklum balas dan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan JANM.

3.0 PELAKSANAAN KAJIAN

- 1) Kajian ini dijalankan secara dalam talian (*online*) dengan menyediakan soal selidik di portal rasmi JANM (<http://www.anm.gov.my>) bermula 3 Januari 2022 sehingga 3 Februari 2022.
- 2) 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

- 3) Responden 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: $(\text{Skala 1} + \text{Skala 2} + \text{Skala 3}) / \text{Bilangan responden}$
 - (ii) Puas hati: $(\text{Skala 4} + \text{Skala 5} + \text{Skala 6} + \text{Skala 7}) / \text{Bilangan responden}$
- 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.

4.0 ANALISIS PROFIL RESPONDEN

Seramai 1,252 responden telah memberi maklum balas kepada Kajian Kepuasan Pelanggan JANM Tahun 2021. Analisis profil responden berdasarkan kategori responden, kekerapan berurusan dan cara responden berurusan dengan JANM adalah seperti di **Jadual 1**.

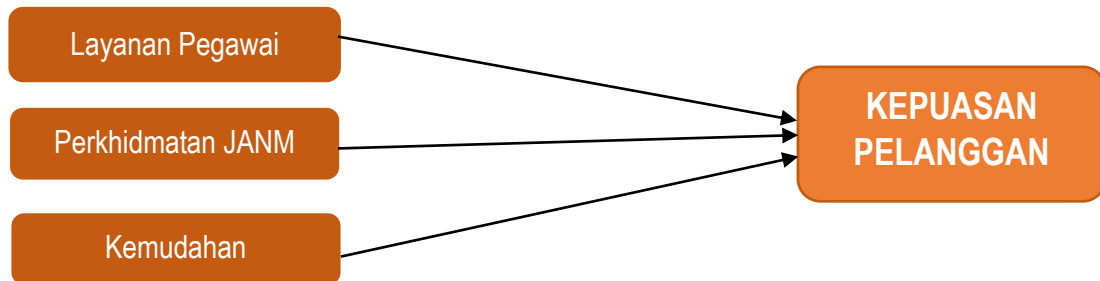
Bil	Perkara	Jumlah	Peratus	
1.	Kategori	Kakitangan Awam	634	50.64%
		Kakitangan JANM	531	42.41%
		Orang Awam	87	6.95%
		Jumlah	1,252	100%
2.	Kekerapan berurusan dengan JANM	1-3 kali	415	33.15%
		4-6 kali	177	14.14%
		7-10 kali	86	6.87%
		>10 kali	574	45.84%
		Jumlah	1,252	100%
3.	Cara berurusan dengan JANM	Telefon	1,009	36.91%
		Emel/Portal	907	33.17%
		Kaunter	675	24.69%
		Lain-lain (Whatsapp, e-Gumis, Kursus, Mesyuarat dan lain-lain)	143	5.23%
		Jumlah	2,734	100%

Jadual 1 : Profil Responden Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Tahun 2021

Daripada 1,252 orang responden yang telah memberikan maklum balas, seramai 634 iaitu 50.64% adalah Kakitangan Awam, manakala 531 orang responden iaitu 42.41% merupakan Kakitangan JANM dan selebihnya (87 orang responden) merupakan orang awam. Bagi tahun 2021, bilangan responden dari kalangan orang awam meningkat sebanyak 85 orang. Kakitangan awam mendominasi kategori responden sejak tahun 2012. Hal ini adalah kerana, majoriti perkhidmatan yang ditawarkan oleh JANM disediakan untuk kegunaan penjawat awam seperti penjawat awam yang bertugas di Pusat Tanggungjawab dan pengguna sistem ePenyata Gaji dan Laporan.

5.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM TAHUN 2021

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



5.1 Layanan Pegawai

Bil.	Soalan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
1.	Pegawai memberikan layanan yang mesra	99.12	0.88
2.	Pegawai menunjukkan sikap sedia membantu terhadap pelanggan	99.20	0.80
3.	Pegawai berkebolehan untuk menjawab pertanyaan/masalah dengan tepat	99.04	0.96
4.	Pegawai bersikap profesional	98.96	1.04
Kepuasan Keseluruhan		99.08%	0.92%

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

Jadual 2 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM mengikut soalan bagi aspek layanan pegawai. Secara keseluruhannya 99.08% pelanggan JANM berpuas hati dengan layanan dari Pegawai JANM. Soalan yang mencatatkan peratus paling rendah iaitu 98.96% adalah soalan ke-4 iaitu 'Pegawai bersikap profesional'.

5.2 Perkhidmatan JANM

Bil.	Soalan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
1.	Jabatan memberikan perkhidmatan selaras dengan piagam pelanggan	99.12	0.88
2.	Jabatan menyediakan maklumat yang tepat bagi setiap perkhidmatan untuk rujukan pelanggan	99.36	0.64
3.	Jabatan menyediakan sistem perkhidmatan dalam talian (<i>online</i>) yang baik	98.80	1.20

4.	Jabatan menyediakan saluran perhubungan bagi pelanggan mengemukakan maklum balas dan cadangan penambahbaikan	99.20	0.80
5.	Jabatan menyediakan saluran perhubungan (sistem pertanyaan/aduan) yang baik dan mencukupi	99.12	0.88
Kepuasan Keseluruhan		99.12	0.88

Jadual 3 : Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Aspek Perkhidmatan

Jadual 3 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM mengikut soalan mengenai perkhidmatan JANM. Secara keseluruhannya 99.12% pelanggan JANM berpuas hati dengan perkhidmatan JANM. Soalan yang mencatatkan peratus paling tinggi adalah 99.36% adalah soalan ke-2 iaitu 'Jabatan menyediakan maklumat yang tepat bagi setiap perkhidmatan untuk rujukan pelanggan'.

5.3 Kemudahan

Bil.	Kemudahan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
1.	Papan petunjuk arah	99.02	0.98
2.	Ruang menunggu	99.22	0.78
3.	Kaunter	99.31	0.69
4.	Kemudahan OKU dan warga emas	97.77	2.23
5.	Lain-lain kemudahan	96.64	3.36
Kepuasan Keseluruhan		98.39	1.61

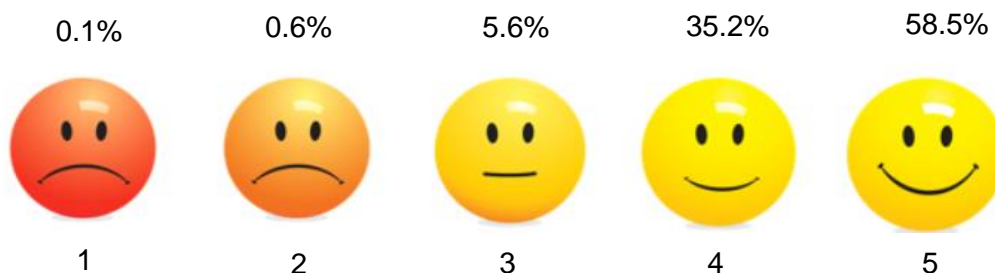
Jadual 4: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Soalan Aspek Kemudahan

Jadual 4 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM mengikut kemudahan yang disenaraikan di JANM. Secara keseluruhannya 98.39% pelanggan berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan oleh JANM. Kemudahan kaunter yang disediakan mencatatkan skor peratusan puas hati yang paling tinggi berbanding kemudahan lain yang disediakan.

5.4 Kepuasan Keseluruhan

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

Carta 1: Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan JANM



Seramai 732 responden memberikan markah 5 untuk kepuasan keseluruhan sebagai pelanggan JANM. Manakala seramai 1 responden memberikan markah 1 dan 7 responden memberikan markah 2. Dapat disimpulkan bahawa, responden berpuas hati secara keseluruhannya terhadap tahap penyampaian perkhidmatan JANM.

5.5 Perbandingan keseluruhan mengikut aspek

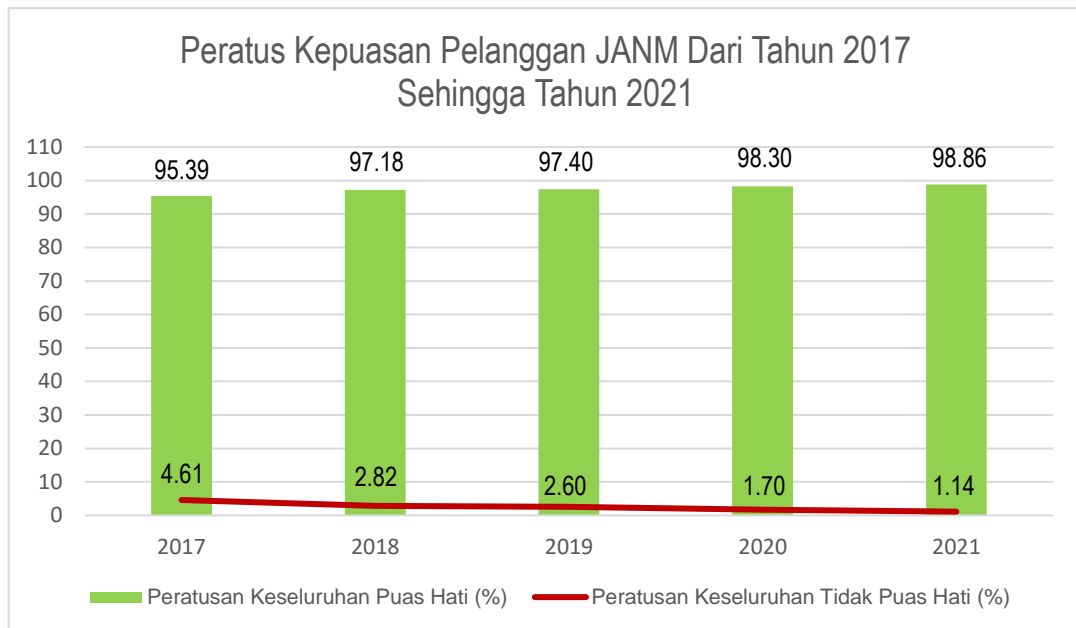
Jadual 5 menunjukkan tahap kepuasan pelanggan mengikut tiga (3) aspek yang dinilai:

Aspek	Peratusan Keseluruhan Puas Hati (%)	Peratusan Keseluruhan Tidak Puas Hati (%)
Layanan Pegawai	99.08	0.92
Perkhidmatan JANM	99.12	0.88
Kemudahan	98.39	1.61
Peratus Kepuasan Keseluruhan	98.86	1.14

Jadual 5: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM bagi Tahun 2021.

Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2021 meningkat sebanyak 0.56% dengan peratusan responden yang berpuas hati sebanyak 98.86% berbanding 98.30% pada tahun 2020. Peratusan ini mengambilkira secara purata keseluruhan aspek penilaian. Graf perbandingan analisis mengikut pecahan aspek penilaian bagi tempoh lima tahun dari 2017 sehingga 2021 seperti di **Carta 2**.

Carta 2 :Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan JANM dari Tahun 2017 sehingga Tahun 2021



6.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI PELANGGAN

Sebanyak 318 cadangan penambahbaikan telah diterima melalui kajian ini. Cadangan penambahbaikan telah diteliti dan dikategorikan kepada perkara berikut:

(i) Sistem JANM

- a) Menaik taraf sistem iGMAS, Help Desk GPKI agar sistem sentiasa berjalan dengan lancar tanpa ada gangguan;
- b) Memberi tunjuk ajar/latihan/kursus kepada jabatan yang memerlukan dalam tugas berkaitan dengan, Sistem iAREF, iGMAS, gaji dan yang berkaitan;
- c) Mewujudkan menu *forget password* bagi WTD;
- d) Disediakan kemudahan carian kod CAA secara dalam talian dan soalan lazim (FAQ) yang berkaitan untuk rujukan;
- e) Mewujudkan satu portal/link utk rujukan tatacara /proses/tindakan di dalam sistem iGMAS/SAPGUI dan lain-lain untuk memudahkan akses rujukan.

(ii) Layanan Telefon, Pegawai dan Pengetahuan Pegawai

- a) Mempertingkatkan layanan pegawai menjawab panggilan telefon dengan memperkenalkan diri dahulu dan bersedia dengan soalan/pertanyaan daripada pelanggan;
- b) Mohon *divert* panggilan telefon sekiranya pegawai bercuti;
- c) Meletakkan pegawai yang pernah berkhidmat di Bahagian Akaun dan Pusat Tanggungjawab sebagai Juruaudit kerana pengalaman membuat operasi yang lalu dapat membantu untuk meningkatkan penghasilan semakan juruaudit yang lebih berkesan dan berkualiti;
- d) Memberi kursus khidmat pelanggan kepada pegawai kaunter;
- e) Menyediakan *auto answering* untuk pelanggan memilih berurusan dengan unit berkenaan.

(iii) Perkhidmatan JANM

- a) Sesi perkongsian ilmu antara unit terutama dalam bidang operasi pejabat perakaunan;
- b) Penyampaian maklumat yang terkini perlu disebar dan diselaraskan di peringkat setiap unit JANM;
- c) Kursus *refresher* dan bengkel *online* berkaitan dokumentasi urusan kewangan diperbanyakkan;
- f) Memperbanyakkan kursus di Zon Sabah;
- g) Urusan surat menyurat (khususnya urusan pertukaran dan kenaikan pangkat) dicadangkan supaya disusuli dengan panggilan telefon;
- h) Penyelarasan penggunaan modul dan kod akaun (CAA) di antara Pejabat Perakaunan;
- i) Penambahbaikan pada proses penutupan akaun tahunan yang lebih tersusun.

(iv) Kaunter dan Kemudahan

- a) Mohon sediakan parking pelawat. Tetapkan masa untuk setiap parking pelawat;
- b) Menyediakan ruang menunggu yang bersesuaian untuk pegawai yang menunggu penempatan selepas melapor diri;
- c) Menyediakan tempat letak kenderaan untuk katerer memunggah barang makanan;
- d) Kebersihan dan persekitaran tandas yang lebih baik;
- e) Menyediakan kemudahan akses internet / Wifi percuma bagi pelanggan/tetamu yang berurusan di JANM
- f) Bayaran tuntutan dilaksanakan di peringkat JANM negeri untuk memudahkan pelanggan di negeri dan mempercepatkan proses bayaran;
- g) Bilangan talian perlu ditambah lagi kerana bilangan pelanggan adalah tinggi bagi Wang Tak Dituntut;
- h) Menyediakan kemudahan untuk golongan OKU dan warga emas untuk berurusan;
- i) Menyediakan kemudahan seperti laluan untuk mereka yang berkerusi roda;
- j) Menyediakan kaunter OKU dan Warga Emas;
- k) Menyeragamkan pakaian petugas kaunter supaya nampak lebih rasmi dan sopan;
- l) Peruntukan untuk komputer khas baharu atau kiosk untuk pelanggan membuat semakan.

(v) Portal

- a) Direktori pegawai lewat dikemaskini;
- b) Menyediakan kemudahan *ChatBots* yg menggunakan teknologi AI bagi memberi respon yang lebih cepat, tepat dan *repetitive*;
- c) Wujudkan satu portal yang mengandungi data penempatan pegawai lantikan JANM seluruh Malaysia bagi memudahkan pegawai untuk berbincang bagi proses pertukaran suka sama suka;
- d) Agak sukar buat pencarian berbanding portal lama;

(vi) Lain-Lain

- a) Beri kuasa kepada Pengarah JANM Negeri untuk membuat pertukaran dalaman bagi gred kakitangan sokongan (sekurang-kurangnya) kerana banyak aduan daripada Ketua Jabatan PTJ yang memohon Pengarah JANM Negeri untuk membuat pertukaran tetapi mereka tiada kuasa;
- b) Dicadangkan proses perolehan yang besar perlu penglibatan secara dekat dari PUU bagi membolehkan terma dan syarat dalam kontrak dapat diperjelas sebelum kontrak dimeterai.

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.

7.0 KESIMPULAN

Tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2021 adalah meningkat berbanding tahun 2020 dan 2019. Perbandingan tahap kepuasan bagi tiga (3) tahun terkini adalah seperti jadual di bawah:

Tahun	Tahap Kepuasan Pelanggan
2021	98.86%
2020	98.30%
2019	97.40%

Berdasarkan hasil kajian yang dijalankan, dapat disimpulkan bahawa pelanggan JANM berpuas hati dengan perkhidmatan yang telah diberikan oleh JANM. Trend skor bagi Kajian Kepuasan Pelanggan menunjukkan trend peningkatan dari tahun 2019 sehingga 2021. Hal ini membuktikan bahawa JANM mampu untuk menambah baik perkhidmatan serta mampu untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

Namun begitu, JANM tidak boleh leka dan sentiasa berusaha untuk mengekalkan prestasi semasa dan mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan selari dengan arus teknologi terkini supaya dapat memenuhi kehendak dan jangkaan pemegang taruh.