



LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM

TAHUN 2022

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 2022	5
6.0	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI PELANGGAN	8
7.0	KESIMPULAN	11

1.0 PENGENALAN

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama yang digunakan bertujuan untuk mengukur kehendak dan ekspektasi pelanggan terhadap sesuatu perkhidmatan yang ditawarkan. Selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan, Jabatan Akauntan Negara Malaysia telah menjalankan satu Kajian Kepuasan Pelanggan bermula pada tahun 2008.

Kajian Kepuasan Pelanggan JANM bagi Tahun 2022 telah dijalankan bermula 20 Disember hingga 20 Januari 2023. 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.

Seramai 872 responden telah meluangkan masa bagi menjawab soal selidik ini. Cadangan penambahbaikan turut dikemukakan oleh pelanggan JANM supaya 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 20 Disember 2022 sehingga 20 Januari 2023.
- 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: (Skala 1 + Skala 2 + Skala 3) / Bilangan responden
 - (ii) Puas hati: (Skala 4 + Skala 5 + Skala 6 + Skala 7) / 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.
 - iii) Media sosial JANM (Facebook)

4.0 ANALISIS PROFIL RESPONDEN

Bagi Tahun 2022, seramai 872 responden/pelanggan JANM telah menjawab serta memberi maklum balas kepada Kajian Kepuasan Pelanggan JANM Tahun 2022. 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	416	47.71%
		Kakitangan JANM	437	50.11%
		Orang Awam	19	2.18%
		Jumlah	872	100.00%
2.	Kekerapan berurusan dengan JANM	1-3 kali	179	20.53%
		4-6 kali	132	15.14%
		7-10 kali	78	8.94%
		>10 kali	483	55.39%
		Jumlah	872	100.00%
3.	Cara berurusan dengan JANM	Telefon	431	21.82%
		Emel/Portal	694	35.14%
		Kaunter	757	38.33%
		Lain-lain (Whatsapp, Telegram, Portal, Naziran, Bersemuka dan lain-lain)	93	4.71%
		Jumlah	1,975	100.00%

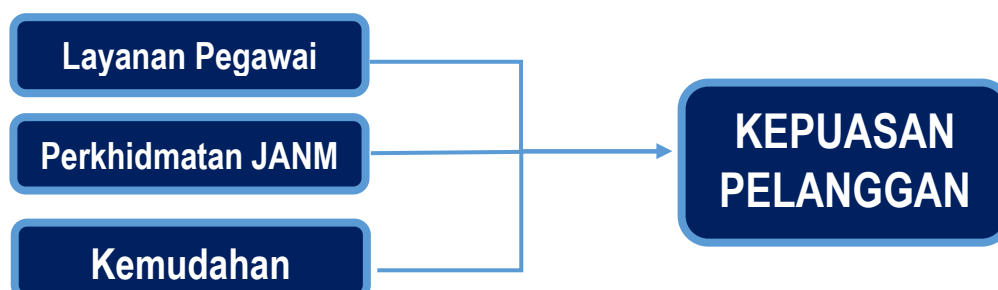
Jadual 1 : Profil Responden Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Tahun 2022

Terdapat penurunan bilangan responden yang menjawab Kajian Kepuasan Pelanggan bagi tahun 2022 iaitu seramai 380 responden. Seramai 437 responden iaitu 50.11% yang telah memberikan maklum balas merupakan Kakitangan JANM manakala 416 responden iaitu 47.71% adalah Kakitangan Awam dan baki 19 responden mewakili 2.18% merupakan orang awam. Bagi tahun 2022 Kakitangan JANM mendominasi kategori responden berbanding tahun 2021 majoriti responden adalah Kakitangan Awam.

Melalui kajian yang dijalankan, kebanyakan pelanggan berurusan dengan pihak JANM lebih daripada 10 kali dan majoriti kebanyakan pelanggan berurusan dengan pihak JANM melalui kaunter JANM.

5.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM TAHUN 2022

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



5.1 Layanan Pegawai

Bil.	Soalan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
1.	Pegawai memberikan layanan yang mesra	98.17	1.83
2.	Pegawai menunjukkan sikap sedia membantu terhadap pelanggan	98.39	1.61
3.	Pegawai berkebolehan untuk menjawab pertanyaan/masalah dengan tepat	98.05	1.95
4.	Pegawai bersikap profesional	98.39	1.61
Kepuasan Keseluruhan		98.25	1.75

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

Jadual 2 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM dari segi aspek layanan pegawai. Secara keseluruhannya 98.25% pelanggan JANM berpuas hati dengan layanan dari Pegawai JANM dan sebanyak 1.75% tidak berpuas hati dengan layanan pegawai JANM. Soalan yang mencatatkan peratus paling rendah iaitu 98.05% adalah soalan ke-3 iaitu '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	98.97	1.03
2.	Jabatan menyediakan maklumat yang tepat bagi setiap perkhidmatan untuk rujukan pelanggan	98.74	1.26

Bil.	Soalan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
3.	Jabatan menyediakan sistem perkhidmatan dalam talian (online) yang baik	98.51	1.49
4.	Jabatan menyediakan saluran perhubungan bagi pelanggan mengemukakan maklum balas dan cadangan penambahbaikan.	98.51	1.49
5.	Jabatan menyediakan saluran perhubungan (sistem pertanyaan/aduan) yang baik dan mencukupi	98.51	1.49
Kepuasan Keseluruhan		98.65	1.35

Jadual 3 : Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Aspek Perkhidmatan

Jadual 3 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM berkenaan soalan mengenai perkhidmatan JANM. Secara keseluruhannya 98.65% pelanggan JANM berpuas hati dengan perkhidmatan JANM manakala sebanyak 1.35% tidak berpuas hati. Soalan yang mencatatkan peratus paling tinggi iaitu 98.97% adalah soalan pertama iaitu 'Jabatan memberikan perkhidmatan selaras dengan piagam pelanggan'.

5.3 Kemudahan

Bil.	Kemudahan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
1.	Papan petunjuk arah	99.02	0.98
2.	Ruang menunggu	99.24	0.76
3.	Kaunter	99.36	0.64
4.	Kemudahan OKU dan warga emas	98.14	1.86
5.	Lain-lain kemudahan	95.03	4.97
Kepuasan Keseluruhan		98.20	1.80

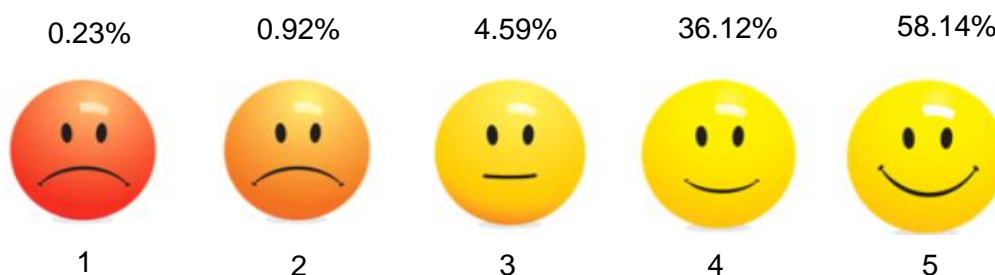
Jadual 4: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Soalan Aspek Kemudahan

Berdasarkan **Jadual 4**, peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM mengikut kemudahan yang disenaraikan adalah sebanyak 98.20%. Manakala peratus pencapaian tidak berpuas hati dengan kemudahan di JANM adalah sebanyak 1.80%. Rata-rata pelanggan JANM berpuas hati dengan perkhidmatan di kaunter milik JANM dengan mencatatkan sebanyak 99.36%. Soalan yang mencatatkan peratus paling rendah adalah soalan kelima iaitu 'Lain-lain kemudahan'. Lain-lain kemudahan yang disenaraikan oleh pelanggan JANM adalah seperti tempat letak kenderaan, surau dan kemudahan internet.

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



Daripada 872 responden yang menjawab Kajian Kepuasan Pelanggan ini, seramai 507 responden memberikan markah 5 untuk kepuasan keseluruhan sebagai pelanggan JANM. Manakala seramai 2 responden memberikan markah 1 dan 8 responden memberikan markah 2. Melalui keputusan ini, dapat diringkaskan secara keseluruhannya pelanggan JANM berpuas hati terhadap tahap penyampaian perkhidmatan oleh pihak JANM.

5.5 Perbandingan keseluruhan mengikut aspek

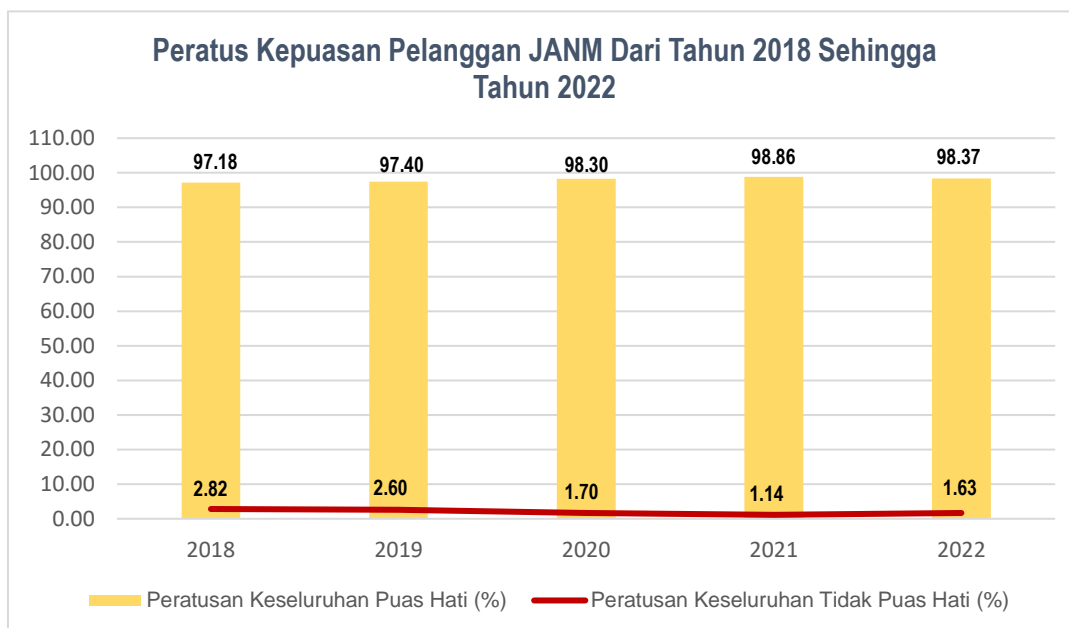
Jadual 5 menunjukkan tahap kepuasan pelanggan mengikut tiga (3) aspek utama yang dinilai:

Aspek	Peratusan Keseluruhan Puas Hati (%)	Peratusan Keseluruhan Tidak Puas Hati (%)
Layanan Pegawai	98.25	1.75
Perkhidmatan JANM	98.65	1.35
Kemudahan	98.20	1.80
Peratus Kepuasan Keseluruhan	98.37	1.63

Jadual 5: Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan JANM bagi Tahun 2022.

Berbanding tahun 2021, terdapat penurunan sebanyak 0.49% bagi peratus responden yang berpuas hati dengan layanan pegawai, perkhidmatan JANM serta kemudahan yang disediakan di JANM. Peratusan ini mengambilkira secara purata keseluruhan aspek penilaian. Graf perbandingan analisis mengikut pecahan aspek penilaian bagi tempoh lima tahun dari 2018 sehingga 2022 seperti di **Carta 2**.

Carta 2 :Statistik Peratus Pencapaian Keuasan Keseluruhan Pelanggan JANM dari Tahun 2018 sehingga Tahun 2022



6.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI PELANGGAN

Pelanggan JANM boleh memberikan cadangan penambahbaikan kepada pihak JANM melalui kajian ini. Terdapat sebanyak 329 cadangan penambahbaikan telah diterima. Cadangan penambahbaikan telah diteliti dan dikategorikan kepada perkara berikut:

Kategori	Cadangan Penambahbaikan	Tindakan
i) Sistem JANM	Mohon penambahbaikan dari segi kelancaran sistem iGFMAS agar sentiasa boleh diakses dengan baik dan lancar.	BPTM
	Memansuhkan ID Solman dengan hanya menggunakan ID sistem iGFMAS kerana ID Solman mempunyai tarikh luput dan jarang menggunakan Solman kecuali ada masalah yang perlu diselesaikan di Solman.	BPTM
	Dicadangkan supaya BPTM selaku owner sistem ePayslip supaya menyediakan nombor telefon <i>helpdesk</i> di front page sistem ePayslip bagi memudahkan pelanggan untuk menghubungi pegawai berkaitan sekiranya terdapat aduan/pertanyaan.	BPTM
	Portal eSPGL (ePayslip) perlu diselenggara dengan teratur dan sistematik bagi mengelakkan gangguan daripada anasir-anasir luar (contoh penggodam atau scammer).	BPTM

Kategori	Cadangan Penambahbaikan	Tindakan
ii) Layanan Telefon oleh Pegawai JANM	Pegawai tiada di pejabat untuk menjawab panggilan telefon.	Umum
	Diharap pegawai boleh berbincang dengan ramah tanpa mengira pegawai professional dan bawahan untuk mewujudkan suasana kerja harmoni dan cekap.	Umum
	Pegawai bertugas di kaunter perlu memastikan talian telefon disambungkan kepada pegawai/unit yang betul bagi memudahkan urusan.	JANM Pulau Pinang
	Layanan pegawai yang berurusan dengan kami kurang memuaskan kerana nada suara yang agak tinggi, kasar dan marah. Sepatutnya perlu diterang dengan berhemah sebab kami tidak faham dengan sesuatu yang kami tidak tahu dan bukan sebaliknya.	JANM Pahang
iii) Perkhidmatan JANM	Semoga Khidmat Nasihat dapat dimantapkan lagi melalui bantuan secara <i>online</i> dan berpusat daripada pihak JANM bagi memudahkan maklumbalas yang cepat pada masa yang sama selaras dengan semua maklum balas di semua peringkat Pejabat Perakaunan.	BKP
	Saya mencadangkan urusan kenaikan pangkat secara Time Based Berasaskan Kecemerlangan (TBBK) kepada semua kakitangan JANM dibuat terus berdasarkan kepada pencapaian/kompetensi pegawai, sokongan Ketua Jabatan melalui LNPT dan melepasi tempoh perkhidmatan yang disyaratkan.	BPPP
	Mohon agar pilih satu format pengiraan pelaporan perakaunan aset yang sesuai. Penukaran format setiap tiga bulan telah membebankan pegawai yang menyediakan laporan.	BPPP
	Diharap talian bagi permohonan BWTD sentiasa di dalam keadaan baik bagi lebih memudahkan permohonan BWTD secara dalam talian.	BWTD
iv) Kaunter dan Kemudahan	Kemudahan tempat letak kereta untuk kakitangan dan orang awam.	BWTD
	Memastikan kebersihan dan bau tandas di lobi adalah wangi dan menyenangkan dari pagi sehingga petang.	BPPP
	Perkhidmatan telefon perlu ditukar kepada sistem yang lebih moden dan efektif.	BPAD
	Papan tanda arah BWTD perlu ditambah supaya pelanggan senang mengikut arah.	BWTD
	Mohon kedudukan kaunter di tingkat bawah bagi memudahkan warga emas dan golongan Orang Kurang Upaya (OKU) berurusan.	JANM Limbang

Kategori	Cadangan Penambahbaikan	Tindakan
	Kiosk dengan PC yang kompeten dan ruang menunggu yang lebih selesa untuk pelanggan berurusan.	JANM Sandakan
	Mohon open parking sementara berwaktu (15 minit) untuk tetamu singgahan yang tidak menggunakan pemandu jabatan.	Umum
	Bahan bacaan (akhbar, majalah) diruang menunggu.	JANM Negeri Sembilan
v) Portal	FAQ Senarai Semak Pejabat Perakaunan masih tidak boleh digunakan.	BPPP
	Jika ada input /info/kandungan terkini/terbaru di dalam Portal Rasmi JANM, dicadangkan dapat menghantar notifikasi / hebahan melalui emel warga JANM.	BPPP
	Menambahbaik sistem portal sebab sedikit <i>lagging</i> .	BPTM
	Direktori pegawai perlu dikemaskini dari masa ke semasa.	BPPP
	Diharap Portal Rasmi JANM sentiasa dikemaskini dan diselenggara dengan segera sekiranya terdapat masalah dalam capaian portal rasmi JANM.	BPTM

Cadangan penambahbaikan yang telah dicadangkan oleh pelanggan akan diteliti dan dikaji kesesuaiannya untuk dilaksanakan dan ditambah baik oleh pihak JANM. Maklum balas kepada cadangan ini akan dihebahkan kepada pelanggan di laman web JANM.

7.0 KESIMPULAN

Terdapat sedikit penurunan bagi peratusan kepuasan pelanggan JANM berbanding tahun 2021. Tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2022 adalah sebanyak 98.37% manakala peratusan kepuasan pelanggan bagi tahun 2021 adalah sebanyak 98.86%. Oleh itu, terdapat perbezaan sebanyak -0.49% bagi tahap kepuasan pelanggan JANM. Perbandingan tahap kepuasan bagi tiga (3) tahun terkini adalah seperti jadual di bawah:

Tahun	Tahap Kepuasan Pelanggan
2022	98.37%
2021	98.86%
2020	98.30%

Walaupun terdapat penurunan dari segi tahap kepuasan pelanggan JANM, masih dapat diringkaskan bahawa pelanggan JANM berpuas hati dengan perkhidmatan yang telah diberikan oleh JANM berdasarkan hasil kajian yang dijalankan. Trend skor bagi Kajian Kepuasan Pelanggan menunjukkan trend peningkatan dari tahun 2019 sehingga 2021 namun skor tersebut menurun bagi tahun ini.

JANM masih boleh memperbaiki dan sentiasa berusaha meningkatkan prestasi semasa serta penyampaian perkhidmatan selari dengan arus teknologi terkini supaya dapat memenuhi kehendak dan mencapai jangkauan pemegang taruh.