



JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA

**MAKLUM BALAS CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JABATAN AKAUNTAN
NEGARA MALAYSIA TAHUN 2020**

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN OLEH RESPONDEN

A) LAYANAN PEGAWAI

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
1	Layanan melalui group <i>whatsapp</i> perlu diperbaiki. Cara pertuturan walaupun hanya di alam maya perlu ditambah baik. Setiap soalan jawablah dengan berhemah.	Pegawai-pegawai yang mengendalikan group <i>whatsapp</i> sentiasa dilatih memberikan jawapan secara professional dengan <i>stakeholder</i> dalam memberikan maklumbalas mahupun pemakluman kepada PTJ. Selain itu, pegawai juga sentiasa diingatkan untuk peka dalam memberikan jawapan yang segera bagi membantu <i>stakeholder</i> dalam menyelesaikan isu-isu Pejabat Perakaunan dan PTJ yang perlu dtangani segera.	BPOPP
2	Pegawai kaunter mampu berbahasa inggeris dengan baik.	<p><u>BPOPP</u> Latihan akan diberikan dari semasa ke semasa. Walau bagaimanapun, bahasa yang perlu digunakan di semua pejabat kerajaan hendaklah menggunakan Bahasa Melayu selaras dengan Surat Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2006-Langkah-langkah Memperkasakan Penggunaan Bahasa Kebangsaan Dalam Perkhidmatan Awam dan juga Pekeliling Perkhidmatan Bil 9 tahun 2011 para 6 menyebut "Semua urusan bagi perkhidmatan kaunter di Agensi Kerajaan hendaklah menggunakan Bahasa Kebangsaan. Walau bagaimanapun, bagi memudahkan komunikasi dengan pelanggan-pelanggan bukan warganegara Malaysia, petugas-petugas kaunter perkhidmatan boleh menggunakan bahasa yang difahami oleh pelanggan berkenaan.</p> <p><u>BPPP</u> Pegawai sentiasa digalakkan untuk memohon mengikuti kursus <i>English for Communication</i> samada yang ditawarkan oleh ILA atau pihak swasta.</p>	BPOPP BPPP
3	Unit Naziran perlu bersikap lebih mesra pelanggan dan membantu PTJ dalam hal hal perakaunan dan kewangan.	<p><u>BPOPP</u> Sesi khidmat nasihat dan <i>coaching</i> kepada PTJ dilaksanakan sepanjang tempoh pelaksanaan naziran dalam usaha membantu PTJ untuk menguruskan pengurusan perakaunan dan kewangan selaras dengan peraturan dan pekeliling yang berkuatkuasa.</p> <p><u>BAMOF</u> Unit Naziran sentiasa memberi kerjasama dan penjelasan kepada PTJ semasa sesi semakan naziran di lapangan.</p>	BPOPP BAMOF

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
4	<p>Layanan daripada pihak ICT perlu ditambahbaik memandangkan masalah yang kerap dialami oleh PTJ adalah berkaitan sistem. Sekiranya pihak ICT menjawab pertanyaan PTJ sambil lewa dan tindakan lambat (contoh: kemaskini capaian memerlukan tindakan segera di pihak PTJ disebabkan pegawai atau kakitangan tidak mencukupi), ini akan menyukarkan PTJ.</p>	<p>Permohonan kemaskini tahap capaian pengguna PTJ diuruskan oleh LA di AO negeri atau BA melalui Solman. Melalui Solman semua tindakan akan direkod mengikut tarikh dan masa. Jika terdapat kelewatan dalam proses pengwujudan pengguna dan kemaskini tahap capaian boleh membuat aduan kepada Pengarah Negeri/Cawangan atau Ketua Akauntan terlibat untuk penambahbaikan.</p>	BPTM
5	<p>JANM dicadangkan supaya mewajibkan kursus khidmat pelanggan dan etika menjawab telefon kepada semua petugas kaunter dan pegawai awam yang perlu berhubung dengan orang awam. Ini bagi memastikan imej dan kompetensi khidmat pelanggan yang diberikan dapat mencerminkan perkhidmatan awam berprestasi tinggi.</p>	<p>Kursus berkaitan dengan khidmat pelanggan dan etika menjawab telefon kali akhir dilaksanakan pada tahun 2019 melibatkan Pegawai Khidmat Pelanggan (PKP) dan Setiausaha Pejabat JANM.</p> <p>Kursus akan diadakan 2 tahun sekali mengikut penggiliran skim perkhidmatan tetapi ekoran pandemik Covid19, tiada kursus secara bersemuka dapat diadakan. Walau bagaimanapun, PKP masih boleh mengikuti kursus berkaitan secara atas talian yang ditawarkan samada melalui agensi awam seperti INTAN atau swasta.</p>	BPPP
6	<p>Layanan kepada kakitangan awam dari jabatan lain perlu diperbaiki lagi.</p>	<p><u>BPAD</u> BPAD bersikap mesra & professional dalam menjawab panggilan telefon dan memastikan pegawai mematuhi Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5 Tahun 2007 bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.</p> <p><u>BPOPP</u> Semua layanan diberikan dengan baik sama ada pegawai dari jabatan lain ataupun orang awam. BPOPP banyak terima pertanyaan daripada BA dan JNC dan semua pegawai di BPOPP telah/ sentiasa mempraktikkan sikap profesional ketika berurusan dengan BA dan JNC atau orang awam. Warga BPOPP sentiasa mengamalkan Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam iaitu Tonggak 12.</p> <p><u>BWTD</u> BWTD ambil maklum. Pegawai sentiasa diingatkan untuk mengamalkan nilai-nilai murni, sentiasa bersikap professional dan informatif.</p>	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p><u>IPN</u> Pihak IPN mengambil maklum perkara ini. Penambahbaikan akan dilakukan dengan mengingatkan setiap warga kerja IPN untuk mengamalkan layanan mesra kepada semua pelanggan. IPN juga telah mengadakan Kursus Perkhidmatan Pelanggan kepada warga kerja IPN pada awal 2021 bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan IPN kepada para pelanggan.</p>	
7	<p>Cepat dan pantas menjawab panggilan daripada pelanggan.</p>	<p><u>BAMOF</u> BAMOF sentiasa mengingatkan kepada semua pegawai agar mematuhi Tatacara Menyambut Panggilan Telefon dari masa ke semasa.</p> <p><u>BPAD</u> BPAD bersikap mesra & professional dalam menjawab panggilan telefon dan memastikan pegawai mematuhi Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5 Tahun 2007 bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.</p> <p><u>BPOPP</u> Merujuk PKPA bil.1 tahun 1991 telefon perlu dijawab dengan segera sebelum deringan kedua atau selewat-lewatnya deringan ketiga. BPOPP sentiasa diingatkan agar mematuhi pekeliling ini bagi menjawab panggilan telefon dan lebih mesra pelanggan.</p> <p><u>BWTD</u> BWTD ambil maklum. BWTD telah menambahbaik sistem menjawab panggilan secara auto bagi mengelak pelanggan menunggu lama atau sukar menembusi talian hotline. Pegawai sentiasa diingatkan untuk mengamalkan nilai-nilai murni, sentiasa bersikap professional dan informatif.</p> <p><u>IPN</u> Pihak IPN mengambil maklum perkara ini. Penambahbaikan akan dilakukan dengan mengingatkan setiap warga kerja IPN untuk menjawab panggilan tersebut secara mesra, cepat dan berkesan. IPN juga telah mengadakan Kursus Perkhidmatan Pelanggan yang merangkumi teknik menjawab panggilan telefon kepada warga kerja IPN pada awal 2021 bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan IPN kepada para pelanggan.</p>	<p>SEMUA BAHAGIAN</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
8	Harus pertingkatkan lagi mutu komunikasi ketika mengangkat telefon	<p><u>BAMOF</u> Pegawai sentiasa diingatkan untuk mengucapkan salam serta mesra apabila menjawab telefon.</p> <p><u>BPAD</u> BPAD bersikap mesra & professional dalam menjawab panggilan telefon dan memastikan pegawai mematuhi Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5 Tahun 2007 bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.</p> <p><u>BPOPP</u> Merujuk PKPA bil.1 tahun 1991 telefon perlu dijawab dengan segera sebelum deringan kedua atau selewat-lewatnya deringan ke3. BPOPP sentiasa diingatkan agar mematuhi pekeling ini bagi menjawab panggilan telefon dan lebih mesra pelanggan.</p> <p><u>BWTD</u> Pegawai sentiasa diterapkan dengan Etika Menjawab Telefon sekurang-kurangnya pada deringan ketiga. Talian telefon pegawai juga telah dialih ke telefon bimbit pegawai sekiranya tiada di pejabat.</p> <p><u>IPN</u> Pihak IPN mengambil maklum perkara ini. Penambahbaikan akan dilakukan dengan mengingatkan setiap warga kerja IPN untuk menjawab panggilan tersebut secara mesra, cepat dan berkesan. IPN juga telah mengadakan Kursus Perkhidmatan Pelanggan yang merangkumi teknik menjawab panggilan telefon kepada warga kerja IPN pada awal 2021 bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan IPN kepada para pelanggan.</p>	SEMUA BAHAGIAN
9	Kepakaran pegawai kurang memuaskan.	<p><u>BAMOF</u> Pegawai akan dihantar ke kursus serta diberikan latihan yang bersesuaian agar kompetensi kerja meningkat.</p> <p><u>BPAD</u> Pengaruh dan pengurusan BPAD sentiasa mengadakan sesi knowledge sharing dan kursus secara atas talian bagi meningkatkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas hakiki.</p>	SEMUA BAHAGIAN

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p>Tahun 2020 - 3 Sesi Knowledge Sharing diadakan Tahun 2021 - 5 Sesi Knowledge Sharing/Kursus Secara atas talian diadakan.</p> <p><u>BPOPP</u> BPOPP sentiasa menggalakkan dan memastikan semua pegawai untuk menjalani latihan yang berterusan selain mengadakan sesi perkongsian ilmu pada setiap bulan.</p> <p><u>BWTD</u> Latihan sentiasa diberikan kepada semua pegawai untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang memuaskan. Borang Penilaian Perkhidmatan dan Borang Kajian Kepuasan pelanggan juga disediakan sekiranya ada cadangan atau aduan daripada pelanggan.</p> <p><u>IPN</u> Bagi meningkatkan kompetensi dan kepakaran pegawai Pihak pentadbiran dan Seksyen Akademik telah melaksana dan merancang kursus-kursus dalaman di IPN dan kursus-kursus training of trainer bagi tenaga penceramah. Ini termasuk kursus berkaitan dengan pengurusan pelanggan, peningkatan kompetensi perkhidmatan awam, IT, pembinaan pasukan, kursus keagamaan dan integriti.</p>	
10	Layanan kepada pelanggan mestilah ditambahbaik dari semasa ke semasa agar penyampaian atau kehendak pelanggan mencapai tujuannya.	<p><u>BAMOF</u> BA MOF ambil maklum serta membuat penambahbaikan dari semasa ke semasa.</p> <p><u>BPAD</u> BPAD bersikap mesra & professional dalam menjawab panggilan telefon dan memastikan pegawai mematuhi Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5 Tahun 2007 bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.</p> <p><u>BPOPP</u> BPOPP sentiasa mengamalkan Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam iaitu Tonggak 12.</p>	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p><u>BWTD</u> Latihan sentiasa diberikan kepada semua pegawai untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang memuaskan.</p> <p><u>IPN</u> Pihak IPN mengambil maklum perkara ini. Penambahbaikan akan dilakukan dengan mengingatkan setiap warga kerja IPN untuk mengamalkan layanan mesra kepada semua pelanggan. IPN juga telah mengadakan Kursus Perkhidmatan Pelanggan kepada warga kerja IPN pada awal 2021 bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan IPN kepada para pelanggan.</p>	
11	Memberi layanan sama rata. Tidak membezakan kaum dan lain-lain.	<p><u>BAMOF</u> BA MOF sentiasa mengingatkan para pegawai dari semasa ke semasa.</p> <p><u>BPAD</u> BPAD sentiasa mengingatkan pegawai supaya sentiasa mesra & professional.</p> <p><u>BPOPP</u> BPOPP banyak menerima khidmat nasihat/ pertanyaan daripada BA dan JNC dan semua pegawai di BPOPP telah/ sentiasa mempraktikkan sikap professional ketika berurusan dengan BA dan JNC atau orang awam. Warga BPOPP sentiasa mengamalkan Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam iaitu Tonggak 12.</p> <p><u>BWTD</u> Pegawai sentiasa diingatkan untuk mengamalkan nilai-nilai murni, sentiasa bersikap professional dan informatif.</p> <p><u>IPN</u> Sekiranya terdapat perlakuan seperti itu oleh pegawai-pegawai IPN pengadu boleh mengajukan aduan kepada IPN untuk siasatan lanjut dan mengambil tindakan sewajarnya. IPN sentiasa mengamalkan kesamarataan kepada semua pelanggannya dan tidak akan bertoleransi dengan sikap seperti itu.</p>	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
12	Menempatkan kakitangan sokongan yang mesra dan berkomunikasi dengan lebih berhemah agar proses kerja lebih lancar dan teratur serta berkualiti.	<p><u>BAMOF</u> BA MOF akan menempatkan kakitangan sokongan yang berpengetahuan luas serta mempunyai peribadi yang baik</p> <p><u>BPAD</u> BPAD bersikap mesra & professional dalam menjawab panggilan telefon dan memastikan pegawai mematuhi Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5 Tahun 2007 bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan. Fungsi utama BPAD adalah melaksanakan pengauditan dan kebanyakan masa adalah berada di pejabat auditi. Pegawai lain akan menjawab bagi talian pegawai berkenaan. Walau bagaimanapun, bermula bulan Jun 2021 talian telefon pejabat telah divert ke no telefon bimbit bagi memastikan pegawai menjawab telefon.</p> <p><u>BPOPP</u> BPOPP banyak terima pertanyaan daripada BA dan JNC dan semua pegawai di BPOPP telah/ sentiasa mempraktikkan sikap professional ketika berurusan dengan BA dan JNC atau orang awam. Warga BPOPP sentiasa mengamalkan Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam iaitu Tonggak 12.</p> <p><u>BWTD</u> Pegawai sentiasa diingatkan untuk mengamalkan nilai-nilai murni, sentiasa bersikap professional dan informatif. Latihan sentiasa diberikan kepada semua pegawai untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang memuaskan.</p> <p><u>IPN</u> Pihak IPN mengambil maklum perkara ini. Penambahbaikan akan dilakukan dengan mengingatkan setiap warga kerja IPN untuk mengamalkan layanan mesra kepada semua pelanggan. IPN juga telah mengadakan Kursus Perkhidmatan Pelanggan kepada warga kerja IPN pada awal 2021 bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan IPN kepada para pelanggan.</p>	SEMUA BAHAGIAN
13	Pegawai perlu lebih bersikap professional dalam memberi layanan dan maklumbalas kepada orang awam.	<p><u>BAMOF</u> BA MOF akan menempatkan kakitangan sokongan yang berpengetahuan luas serta mempunyai peribadi yang baik.</p>	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p><u>BPAD</u> BPAD bersikap mesra & professional dalam menjawab panggilan telefon dan memastikan pegawai mematuhi Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5 Tahun 2007 bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.</p> <p><u>BPOPP</u> BPOPP banyak terima pertanyaan daripada BA dan JNC dan semua pegawai di BPOPP telah/ sentiasa mempraktikkan sikap professional ketika berurusan dengan BA dan JNC atau orang awam. Warga BPOPP sentiasa mengamalkan Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam iaitu Tonggak 12.</p> <p><u>BWTD</u> Pegawai sentiasa diingatkan untuk mengamalkan nilai-nilai murni, sentiasa bersikap professional dan informatif. Latihan sentiasa diberikan kepada semua pegawai untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang memuaskan.</p> <p><u>IPN</u> Bagi meningkatkan profesionalise warga kerja IPN. Pihak pentadbiran telah melaksana dan merancang kursus-kursus dalaman di IPN. Ini termasuk kursus berkaitan dengan pengurusan pelanggan, peningkatan kompetensi perkhidmatan awam, IT, pembinaan pasukan, kursus keagamaan dan integriti. IPN juga telah mengadakan Kursus Perkhidmatan Pelanggan yang merangkumi teknik menjawab panggilan telefon dan cara layanan secara bersemuka dengan berkesan kepada warga kerja IPN pada awal 2021 bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan IPN kepada para pelanggan.</p>	

B) PERKHIDMATAN JANM

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
1	Dimohon memaklumkan / memberi maklumat menggunakan email kepada PTJ daripada menggunakan <i>whatsapp group</i> kerana kadang2 penghantaran dokumen melalui <i>whatsapp</i> tidak dapat diakses atau dibuka.	BPOPP telah memaklumkan kepada JANM Negeri/ Cawangan agar sebarang maklumat menggunakan emel rasmi dari semasa ke semasa.	BPOPP
2	Memberi arahan yang selaras dan tepat pada PTJ.	<p><u>BPOPP</u> Arahan-arahan yang diberikan kepada oleh Pejabat Perakaunan kepada PTJ adalah berdasarkan Pekeliling/ Garis Panduan/ arahan-arahan operasi yang telah dikeluarkan secara rasmi. Ini bagi memastikan arahan yang dikeluarkan adalah sah dan tepat untuk dilaksanakan oleh PTJ.</p> <p><u>BAMOF</u> Segala arahan operasi kepada PTJ adalah berdasarkan arahan yang dikeluarkan oleh BPOPP kepada semua Pejabat Perakaunan. Ia disampaikan melalui emel dan whatsapp group.</p>	BPOPP BAMOF
3	Mohon agar JANM (WP Labuan) mencadangkan kepada pihak bank agar menyediakan no giliran khas bagi memasukkan duit hasil bagi mengelakkan kelewatan memasukkan duit hasil.	<p><u>JANM LABUAN</u> Di Labuan hanya terdapat 1 cawangan CIMB. Oleh itu, semenjak Kerajaan menetapkan SOP berkenaan bilangan pelanggan di dalam bank, telah berlaku keadaan beratur panjang di luar bank untuk menunggu giliran masuk ke dalam bank. Pihak bank perlu mematuhi SOP yang ditetapkan supaya bilangan pelanggan tidak melebihi dari had yang ditentukan. Walau bagaimanapun, cadangan yang dibangkitkan oleh PTJ telah diangkat kepada CIMB Cawangan Labuan.</p>	JANM LABUAN
4	Mohon jasa baik dari pihak JANM Labuan sebagai perantara antara bank (untuk memasukkan wang hasil kerajaan) supaya menyediakan kaunter khas atau sekurang-kurangnya lorong pantas (fast lane) yang diasingkan dari orang awam. Ini adalah berikutan kekangan kakitangan dari jabatan-jabatan kecil di Labuan menyebabkan kakitangan tersebut berada lebih lama di	<p><u>JANM LABUAN</u> Cadangan yang dibangkitkan oleh PTJ telah diangkat kepada CIMB Cawangan Labuan. Tetapi pihak CIMB Labuan tidak dapat memberi lorong khas di luar pintu (tempat menunggu). CIMB hanya boleh sediakan kaunter khas untuk PTJ semasa mereka berurusan di dalam bank. Kaunter tersebut juga terbuka kepada orang awam semasa tiada PTJ yang datang berurusan.</p>	JANM LABUAN

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
	bank untuk urusan rasmi dan menyebabkan tugas hakiki agak terganggu / terbengkalai. Kerjasama dari pihak JANM Labuan amatlah dihargai.		
5	Mungkin di masa akan datang boleh disediakan perkhidmatan nombor giliran yang diberikan kepada pelanggan seperti yang digunakan dalam perkhidmatan kaunter di Bank.	Sistem Nombor Giliran (QMS sistem) telah dibekalkan kepada beberapa pejabat perakaunan yang ada keperluan iaitu Kedah, Pulau Pinang, Johor, Terengganu, Sabah & Sarawak dan kemudahan QMS ini akan diperluaskan mengikut keperluan dari semasa ke semasa.	BPOPP
6	Pandangan/pendapat/huraian mengenai pekeliing berbeza mengikut cawangan JANM, diharap persamaan pendapat dapat dilaksanakan.	Sesuatu pandangan/ pendapat/ huraian mengenai pekeliing yang berbeza mengikut Cawangan boleh sentiasa dirujuk kepada BPOPP bagi tujuan penyelarasan. BPOPP sentiasa mengeluarkan ketetapan bagi isu-isu yang dibangkitkan untuk pemakluman kepada semua Pejabat Perakaunan agar pelaksanaan arahan adalah seragam. Saluran bagi mendapatkan pandangan untuk penyeragaman boleh dibuat melalui <i>whatsapp group</i> / emel/ telefon/ mesyuarat Ketua Akauntan dan Pengarah Negeri/ Cawangan yang diadakan secara berkala. Penyelarasan bagi perkara yang dibangkitkan akan diberi pemakluman setelah perbincangan menyeluruh diperingkat Ibu Pejabat dan juga mengambil kira pandangan Pejabat Perakaunan.	BPOPP
7	Pegawai harus peka terhadap pertanyaan PTJ, maklumbalas mestilah dijawab dalam tempoh ditetapkan	<p><u>BPOPP</u> Selaras dengan KPI yang telah ditetapkan kepada Pejabat Perakaunan, maklumbalas prosedur/ piawaian perakaunan akruan/ kewangan/ operasi hendaklah diberi dalam tempoh 3 hari bekerja. Pejabat Perakaunan sentiasa diingatkan agar sentiasa berkomunikasi dengan PTJ sekiranya terdapat keperluan untuk semakan lanjut dengan pihak ketiga yang memerlukan masa melebihi dari tempoh yang ditetapkan. Ini bagi memastikan PTJ mendapat makluman bagi status maklumbalas yang diperlukan agar operasi di PTJ dapat berjalan lancar.</p> <p><u>BAMOF</u> Mengikut sasaran tempoh, Unit Latihan dan Khidmat Nasihat, BAMOF perlu menjawab pertanyaan PTJ melalui emel/telefon dalam tempoh 3 hari bekerja selepas menerima pertanyaan tersebut. Walaubagaimanapun bagi isu-isu yang</p>	BPOPP BAMOF

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		lebih kompleks, ia akan diteliti dan dirujuk ke pihak yang berkaitan sebelum maklum balas diberikan.	
8	Pegawai yang berkhidmat di Unit UKPP perlu memahirkan diri dan di beri kursus yang mendalam / didedahkan dengan pengetahuan yang mendalam dalam bidang kewangan agar dapat menjawab pertanyaan PTJ dengan tepat dan jelas dan bukannya 'mengforwardkan' setiap pertanyaan dan persoalan PTJ ke Unit Naziran dan menyerahkan sepenuhnya kepada Unit Naziran untuk menjawab persoalan dan pertanyaan tersebut. Bila dihubungi melalui telefon jawapan adalah sila berhubung dengan Unit Naziran jika ada persoalan, pertanyaan dan kemusykilan mengenai TNT dll atas alasan pihak naziran yang akan pergi ke PTJ untuk membuat naziran, Bila ditanya pegawai akan jawab dah forward ke unit naziran. Unit UKPP juga sukar dihubungi melalui telefon. Bila datang bersemuka pun PTJ diminta terus ke Unit Naziran untuk bantuan sedangkan Unit Naziran selalu membuat kerja luar.	<p><u>BPOPP</u> Latihan berterusan sentiasa dilaksanakan kepada semua pegawai melalui Pelan Latihan (<i>Training Road Map</i>) yang telah disediakan oleh JANM sebagai usaha untuk meningkatkan profesionalisme dan kompetensi pegawai dalam bidang tugas masing-masing. Selain itu, JANM juga sentiasa menggalakkan perkongsian pengetahuan warga perakaunan melalui kaedah <i>Knowledge Managemnet</i> (KM) JANM.</p> <p><u>BAMOF</u> Isu ini diselaraskan secara dalaman antara Seksyen-seksyen yang berkaitan. Unit Latihan dan Khidmat Nasihat, BAMOF menjawab pertanyaan PTJ melalui emel dalam tempoh 3 hari bekerja selepas menerima pertanyaan tersebut. Pertanyaan hanya diforwardkan kepada Unit Naziran bagi mendapat pandangan tambahan dari Unit Naziran. Walau bagaimanapun pertanyaan tersebut akan diselaraskan semula di Unit Latihan dan Khidmat Nasihat, BAMOF bagi menjawab pertanyaan tersebut.</p>	BPOPP BAMOF
9	Penambahan pegawai untuk unit IT supaya pegawai tidak terbeban dengan tugas yang banyak dan mampu menjawab pertanyaan dari unit lain.	Perjawatan dan penentuan pengisian perjawatan di JANM Negeri/Cawangan adalah di bawah bidang kuasa BPPP dan JPA. Isu berkaitan pengisian perjawatan di semua pejabat perakaunan juga telah dibincangkan di dalam Mesyuarat Pengurusan JANM. Pada masa ini, pegawai IT di JNC adalah mencukupi.	BPOPP
10	Penyelesaian Isu-isu pelanggan atau PTJ harus diutamakan dan status tindakan hendaklah di maklumkan dari semasa ke semasa.	<p><u>BPOPP</u> Semua pertanyaan/aduan pelanggan dan PTJ yang diterima melalui SiSPAA akan diberi maklum balas oleh Pejabat Perakaunan dalam tempoh (5) hari bekerja selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009. Bagi kes-kes yang berstatus sukar dan memerlukan siasatan dan maklum balas daripada agensi lain akan turut dimaklumkan dalam status Log Kerja SiSPAA untuk makluman dan rujukan pelanggan dan PTJ.</p>	BPOPP BAMOF

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p><u>BAMOF</u> Isu-isu operasi PTJ sentiasa diutamakan dan status tindakan dimaklumkan segera melalui emel atau group <i>whatsapp</i>.</p>	
11	<p>Sepatutnya lebih banyak membantu membetulkan kesilapan dan menyelesaikan masalah dan bukannya menyalahkan PTJ.</p>	<p><u>BPOPP</u> Selaras dengan fungsi utama Seksyen Perundingan Pejabat Perakaunan adalah untuk memberi khidmat nasihat bagi pengurusan perakaunan dan kewangan kepada PTJ. PTJ mempunyai pelbagai platform untuk mendapatkan sebarang khidmat nasihat berkaitan sama ada melalui Service Desk iGFMS, SiSPAA, panggilan telefon atau sesi perbincangan/mesyuarat dengan Pejabat Perakaunan masing-masing.</p> <p><u>BAMOF</u> Segala isu operasi dengan PTJ sentiasa dibincang bersama supaya ada penyelesaian dan tidak berlaku salah menyalahi satu sama lain. Unit Naziran sentiasa memberi kerjasama dan penjelasan kepada PTJ semasa sesi semakan naziran di lapangan. Sekiranya terdapat isu-isu teknikal berkaitan sistem iGFMS, BAMOF akan membuat semakan semula dengan BPTM dan sentiasa memberi maklumat sekiranya terdapat gangguan sistem kepada PTJ melalui <i>whatsapp</i> group PTJ Kewangan MOF.</p>	<p>BPOPP BAMOF</p>
12	<p>Sesi bertemu dengan PTJ di Bahagian diteruskan lagi akan datang.</p>	<p><u>BPOPP</u> Pejabat Perakaunan sentiasa komited untuk mengadakan sesi bertemu PTJ. Taklimat Penutupan Akaun adalah merupakan salah satu agenda wajib oleh Pejabat Perakaunan kepada semua PTJ dalam usaha untuk memberikan maklumat terperinci dan melancarkan proses penutupan akaun terutamanya diperingkat PTJ.</p> <p><u>BAMOF</u> Mesyuarat operasi bersama PTJ diadakan sekurang-kurangnya sekali dalam setahun di samping taklimat penutupan akhir tahun. Dalam mesyuarat operasi, ia bertumpu kepada isu-isu semasa yang dihadapi oleh PTJ dan BA MOF serta kaedah penyelesaian yang sesuai.</p>	<p>BPOPP BAMOF</p>

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
13	Dicadangkan perlu ada pemakluman berkala sebarang penambahbaikan yang sedang/akan dibuat kepada setiap modul dan laporan terlibat dengan change request kepada JANM Negeri/Cawangan untuk memudahkan menjawab aduan daripada PTJ. PTJ akan lebih terbuka dan menerima jika mereka telah maklum terhadap apa-apa tindakan penyelesaian yang sedang JANM usahakan untuk penambahbaikan sistem.	BPOPP sentiasa memaklumkan sebarang perubahan kepada JANM Negeri/ Cawangan dari semasa ke semasa.	BPOPP
14	Masih belum dapat apa-apa maklumbalas mengenai WTD yang dipohon.	Sebarang aduan berkenaan eGUMIS boleh diajukan ke SISPA (link) atau hubungi terus <i>call centre</i> BWTD. (No hotline). Sehingga kini, hanya permohonan semasa sahaja yang belum diproses.	BWTD
15	Memperudahkan urusan WTD terutama bagi golongan warga emas berkaitan dokumen pengenalan diri. Kebanyakan pengesahan nama dan nombor kad pengenalan melibatkan kelahiran sebelum 1960 hampir mustahil dilakukan kerana rekod yang tidak teratur.	Isu melibatkan pengesahan pengenalan diri hendaklah dirujuk kepada Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) bagi membuktikan keempunyaan sebenar pemilik WTD. Pihak Pendaftar tidak mempunyai kuasa untuk mengesahkan pengenalan diri empunya yang tidak sepadan dengan rekod Pendaftar dan JPN.	BWTD
16	Mohon penambahbaikan proses kuir dokumen WTD melalui JANM Negeri/ Cawangan bagi kes yang perlu sahaja kerana kadangkala amaun tuntutan kecil tetapi kos pengeposan yang tinggi.	Permohonan WTD yang telah dikuir boleh dikembalikan bersama dokumen yang lengkap di mana-mana kaunter JANM Negeri/ Cawangan yang berdekatan atau melalui pos berdaftar.	BWTD
17	Mencadangkan untuk dibuat kursus yang berkaitan bagi pengguna iGFMS yang baru.	Pada setiap tahun IPN menganjurkan 42 siri kursus bagi 6 modul kursus iGFMS (Terimaan, Bayaran, Aset, Perolehan, Emoulmen & Pengurus PTJ) bagi memnuhi keperluan peningkatan kompetensi pegawai dalam sistem iGFMS. Selain itu, terdapat 40 siri kursus iGFMS juga turut dianjurkan di peringkat zon yang membabitkan 5 zon iaitu Utara, Timur, Selatan, Sabah dan Sarawak) bagi memberi akses terhadap latihan untuk peserta diseluruh negara. Kursus yang dianjurkan bersesuaian untuk semua kategori peserta samada penjawat awam yang baru memulakan perkhidmatan atau mereka yang ingin memantapkan pengetahuan serta kemahiran berkaitan.	IPN

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
18	Meneruskan kursus gaji yang tertangguh tahun 2020	Pada tahun 2021, IPN menganjurkan dua kursus berkaitan emolumen iaitu Kursus Pengurusan Emolumen Sektor Awam dan Kursus Pengurusan Elaun Dan Kemudahan Sektor Awam. Sebanyak 10 siri kursus bagi setiap tajuk ditawarkan pada sepanjang tahun untuk penyertaan semua penjawat awam dari pelbagai skim dan gred perkhidmatan.	IPN
19	Menyediakan kursus secara praktikal melibatkan penggunaan sistem iGFMAS	Pendekatan yang digunakan bagi melaksanakan kursus sistem iGFMAS adalah secara teori dan <i>hands-on</i> . Kaedah secara <i>hands-on</i> ini membantu proses pemahaman peserta terhadap teori yang diterangkan oleh penceramah / fasilitator.	IPN
20	Sentiasa kemaskini pekeliling selaras dengan pekeliling Perbendaharaan.	BKP sentiasa mengemaskini pekeliling selaras dengan Pekeliling Perbendaharaan dan berikut adalah antara senarai Surat Pekeliling Akauntan Negara Malaysia (SPANM) dan Garis Panduan Akauntan Negara Malaysia yang telah dikeluarkan sepanjang tahun 2020: <ol style="list-style-type: none"> 1. SPANM 1/2020 Tatacara Pengurusan Bayaran Emoluman Pegawai Awam Persekutuan 2. SPANM 2/2020 Peraturan Bayaran Bayaran Bantuan Khas Kewangan Tahun 2020 3. SPANM 3/2020 Tatacara Pengurusan Perakaunan Dan Kewangan Selaras Dengan Penyusunan Semula Kementerian Tahun 2020 4. SPANM 4/2020 Tarikh Akhir Proses Dokumen Kewangan Bagi Tahun Kewangan 2020 5. SPANM 5/2020 Tarikh Dan Peraturan Bayaran Gaji Tahun 2021 6. GPANM 1/2020 Tugas Kewangan Dan Perakaunan Melalui Penggunaan Virtual Private Network (VPN) oleh PTJ 7. GPANM 2/2020 Pelaksanaan Permohonan dan Pembayaran Tuntuta Perjalanan Dalam Negeri Secara Digital. 	BKP
21	Masalah gangguan teknikal dari segi talian yang menyebabkan PTJ sering menghadapi masalah untuk menggunakan sistem tersebut. Sila perbaiki dari segi talian untuk memudahkan PTJ mengakses ke sistem tersebut.	Pihak PTJ perlu berhubung dengan pihak MAMPU bagi menambah baik kualiti perkhidmatan talian MyGov*Net agensi berdasarkan keperluan penggunaan.	BPTM

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Keuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
22	Melaksanakan semua urusan sehingga selesai bayar melalui atas talian.	Pada masa sekarang semua jenis pembayaran yang diuruskan melalui iGFMAS boleh diproses secara atas talian seperti: <ol style="list-style-type: none"> 1. Gaji , APG 2. Pukal 3. WTD 4. Pembekalan barang dan perkhidmatan melalui integrasi ePerolehan 5. Tuntutan perjalanan kakitangan melalui integrasi HRMIS 	BPTM
23	Mengeluarkan slip gaji 2-3 hari lebih awal dari tarikh gaji keluar.	Slip gaji penjawat awam dapat diakses selewat-lewatnya satu hari sebelum tarikh gaji melalui link: https://epenyatagaji-laporan.anm.gov.my/Layouts/Login/Login.aspx	BPTM
24	Menggunakan <i>ecommerce</i> bagi proses kerja.	Fungsi iGFMAS buat masa ini menumpukan kepada pemprosesan transaksi dan perakaunan secara back end dan menerima maklumat dari sistem agensi lain yang melaksanakan eCommerce seperti ePerolehan. Bagaimanapun JANM sedang merangka pelan dan merancang untuk melaksanakan iPayment yang akan menyediakan platform terimaan hasil kerajaan.	BPTM
25	Perlu menghantar email terimaan gaji.	Tarikh pembayaran emolumen bulanan penjawat awam adalah ditetapkan berdasarkan Arahan Perbendaharaan (AP) 105 dan surat kelulusan Kementerian Kewangan Malaysia. Setiap tahun, tarikh gaji dimaklumkan melalui SPANM dan boleh diakses melalui laman web JANM. Tarikh gaji 2021 adalah seperti di Lampiran 1 yang boleh dicapai pada link berikut: http://www.anm.gov.my/images/pekeliling/2021/SPANM%20Bil.%205%20Tahun%202020_PERATURAN%20DAN%20TARIKH%20BAYARAN%20GAJI%20TAHUN%202021.pdf Sehubungan itu penghantaran emel terimaan gaji kepada 1.2 juta kakitangan adalah tidak praktikal kerana akan menyebabkan load emel yang tinggi pada sistem MyGovUc pada tarikh gaji.	BPTM

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
26	Menambah bilangan pegawai yg mahir utk dirujuk dlm permasalahan berkaitan sistem iGFMAS dan yg berkaitan.	Kekangan pegawai yang mahir di BPTM disebabkan bilangan perjawatan yang ada dan bilangan perjawatan yang diisi beserta polisi pusingan kerja yang dijalankan oleh JPA menjadikan bilangan pegawai sedia ada yang mahir tidak dapat ditambah dan sampai satu tempoh pegawai yang mahir pula berpindah keluar. Perbincangan telah dibuat dengan MAMPU, pegawai hanya boleh dikekalkan jika menggunakan laluan Pakar. Permohonan laluan Pakar memerlukan komitmen yang tinggi dari pegawai untuk menyediakan dokumentasi.	BPTM
27	Tambah baik terutama pengisian maklumat melalui sistem <i>google</i> , ada yang belum mahir mohon pegawai lebih peka dengan permasalahan pegawai yang berurusan dengan pihak akauntan.	BPTM tiada menyediakan perkhidmatan pengisian maklumat melalui sistem <i>google</i> kepada pihak luar.	BPTM
28	Urusan melalui telefon pejabat (<i>urgent matters</i>) agak sukar kerana pegawai jarang angkat telefon. Kemungkinan menghadiri mesy dan lain-lain. Mohon tambah baik perkhidmatan melalui <i>chatting</i> pegawai di mygov agar cepat untuk menghubungi pegawai yang kita nak berurusan.	Kemudahan fungsi chat telah wujud dalam perkhidmatan MyGovUC yang dipanggil Teamchat. Untuk maklumat lanjut cara penggunaannya, pengguna diminta untuk melayari portal latihan sendiri di https://lms.mygovuc.gov.my	BPTM
29	Menambah ilmu pengetahuan dan kepakaran dalam tugas mengikut skop kerja pegawai berkenaan.	Bagi menambah ilmu pengetahuan dan kepakaran mengikut skop kerja pegawai, pegawai boleh mengikuti kursus yang ditawarkan oleh ILA seperti IPN dan kursus yang dianjurkan oleh pihak swasta.	BPPP
30	Menambah pegawai pelaksana untuk melancarkan lagi urusan pentadbiran.	Isu pertambahan bilangan pegawai perlu dilihat dalam skop yang lebih meluas kerana dasar semasa Kerajaan tidak membenarkan pertambahan jawatan dengan implikasi kewangan. Bahagian boleh melaksanakan prinsip <i>redeployment</i> jika ada fungsi atau beban tugas yang lebih mendesak.	BPPP
31	Mencadangkan setiap pegawai diberikan telefon	Kemudahan telefon berpandukan kepada Pekeliling Perkhidmatan Alat Komunikasi Mudah Alih telah dikeluarkan oleh Kerajaan.	BPPP
32	Teruskan mengajar kami yang bertugas di bawah Kementerian Pendidikan Malaysia.	Pelaksanaan kursus melibatkan semua pegawai Skim Perakaunan tanpa mengambilkira penempatan pegawai.	BPPP

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
33	Diperluaskan lagi bagi memberi pengetahuan kepada Pelanggan tentang fungsi kewujudan dan perkhidmatan pada pelanggan.	Promosi dan hebahan mengenai perkhidmatan JANM dilakukan dari semasa ke semasa di pelbagai medium mengikut keperluan untuk memberikan informasi kepada pelanggan. JANM akan sentiasa berusaha untuk menambah baik kaedah promosi sedia ada agar lebih interaktif.	BPPP
34	Mengadakan Hari Bertemu Pelanggan.	Jabatan mengambil maklum mengenai cadangan ini dan perkara ini sedang diperhalusi di dalam Jawatankuasa Penjenamaan Semula (<i>Rebranding</i>) JANM untuk dilaksanakan.	BPPP
35	Pegawai khidmat pelanggan di kaunter perlu dipastikan adalah sentiasa mencukupi agar panggilan masuk telefon dapat dijawab dan pelanggan yang hadir dapat dilayan dalam tempoh masa yang pendek.	Jabatan sentiasa mengambil maklum mengenai keperluan pengurusan pelanggan agar setiap panggilan dapat dilayani dengan baik. Jabatan juga sedang dalam usaha untuk menaik taraf sistem operator telefon jabatan bagi memastikan pengurusan telefon yang lebih sistematik.	BPPP
36	Selalu kemaskini direktori telefon dan nama pegawai agar dapat memudahkan segala urusan pada masa akan datang.	Direktori pegawai di setiap Bahagian sentiasa dikemas kini dari masa ke semasa oleh Pentadbir Web Bahagian terutamanya apabila terdapat perpindahan pegawai di bahagian berkenaan.	BPPP
37	Diharapkan agar pegawai JANM sentiasa mempunyai sikap bertanggungjawab terhadap kerja yang telah diamanahkan.	<p><u>BAMOF</u> BA MOF sentiasa mengingatkan para pegawai dari semasa ke semasa.</p> <p><u>BPAD</u> BPAD sentiasa mengingatkan pegawai supaya sentiasa bersikap bertanggungjawab.</p> <p><u>BPOPP</u> Semua pegawai BPOPP sangat komited terhadap tugas/ kerja yang diamanahkan kepada BPOPP dan semua KPI yang telah ditetapkan telah dapat dilaksanakan dengan jayanya.</p> <p><u>IPN</u> Bagi meningkatkan profesionalisme warga kerja IPN. Pihak pentadbiran telah melaksana dan merancang kursus-kursus dalaman di IPN. Ini termasuk kursus</p>	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		berkaitan dengan pengurusan pelanggan, peningkatan kompetensi perkhidmatan awam, IT, pembinaan pasukan, kursus keagamaan dan integriti.	
38	Kadangkala sukar mendapatkan pegawai <i>in charge</i> .	<p><u>BAMOF</u> Sekiranya pegawai tidak berkelapangan, pegawai dari seksyen yang sama perlu <i>back up</i> atau menjawab semua permasalahan/pertanyaan atau boleh meninggalkan no. tel untuk dihubungi semula.</p> <p><u>BPAD</u> Bagi setiap pemakluman melalui email, memo dan surat ke Jabatan, pegawai yang bertanggungjawab (PIC) telah diletakkan bagi urusan pertanyaan selanjutnya oleh pihak luar.</p> <p><u>BPOPP</u> BPOPP sentiasa memastikan semua pegawai dapat dihubungi sama ada melalui telefon atau emel. BPOPP banyak menerima khidmat nasihat/ pertanyaan daripada BA dan JNC dan tiada masalah untuk BA dan JNC menghubungi pegawai di BPOPP.</p> <p><u>BWTD</u> BWTD telah menambahbaik sistem menjawab panggilan secara auto bagi mengelak pelanggan menunggu lama atau sukar menembusi talian hotline. Pegawai sentiasa diterapkan dengan Etika Menjawab Telefon sekurang-kurangnya pada deringan ketiga. Talian telefon pegawai juga telah dialih ke telefon bimbit pegawai sekiranya tiada di pejabat.</p> <p><u>IPN</u> Pihak IPN memerlukan maklumat lanjut mengenai perkara ini sekiranya ianya berlaku di IPN agar siasatan dapat dilakukan. Namun begitu pihak IPN mengambil maklum mengenai perkara ini. Penambahbaikan akan dilakukan dengan mengingatkan setiap warga kerja IPN untuk mengamalkan layanan mesra, cepat, berkesan dan tepat kepada semua pelanggan. IPN juga telah mengadakan</p>	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		Kursus Perkhidmatan Pelanggan kepada warga kerja IPN pada awal 2021 bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan IPN kepada para pelanggan.	
39	Kemaskini prosedur kerja dan operasi dari semasa ke semasa.	<p><u>BAMOF</u> Peringatan menerusi <i>emel</i> sentiasa dibuat agar pegawai mengemaskini prosedur kerja dan operasi</p> <p><u>BKP</u> Prosedur Kerja Dan Operasi BKP sentiasa dikemaskini</p> <p><u>BPAD</u> BPAD ke arah mendapat pensijilan MS ISO 9001:2015 bagi meningkat kualiti perkhidmatan kepada pelanggan/pemegang taruh. Sehubungan itu, prosedur kerja dan operasi sentiasa dikemaskini bagi memastikan pelaksanaan tugas mengikut pekeliling yang berkuat kuasa.</p> <p><u>BPOPP</u> Semua pegawai telah dibekalkan dengan MyPortfolio dan akan dikemaskini sekiranya perlu.</p> <p><u>BWTD</u> BWTD sentiasa memastikan prosedur kerja dan operasi dikemaskini dari masa ke semasa.</p> <p><u>IPN</u> IPN sentiasa memperbaiki Prosedur Kerja dan Operasi dari semasa ke semasa berdasarkan pekeliling dan peraturan Perkhidmatan Awam yang berkuatkuasa kerana ini adalah sebahagian daripada keperluan MS ISO 9001:2015 yang perlu dipenuhi oleh IPN. Selain itu ketidakpatuhan kepada Prosedur Kerja dan Operasi semasa yang berkuatkuasa adalah salah satu kesalahan dan ketua jabatan boleh diambil tindakan sekiranya gagal mematuhi perkara tersebut.</p> <p><u>PPPA</u> PPPA sentiasa menghantar peringatan menerusi whatsapp dan emel agar pegawai mengemaskini prosedur kerja dan operasi.</p>	SEMUA BAHAGIAN

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
40	Kurangkan masa menunggu bagi mendapatkan maklumbalas pegawai ketika berhubung melalui panggilan telefon.	<p><u>BAMOF</u> Maklumat pemanggil diambil dan akan memaklumkan/telefon kembali setelah maklumbalas diperolehi</p> <p><u>BPAD</u> BPAD bersikap mesra & professional dalam menjawab panggilan telefon dan memastikan pegawai mematuhi Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5 Tahun 2007 bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.</p> <p><u>BPOPP</u> Merujuk PKPA Bil.1 tahun 1991 telefon perlu dijawab dengan segera sebelum deringan kedua atau selewat-lewatnya deringan ke3. BPOPP sentiasa diingatkan agar mematuhi pekeliling ini bagi menjawab panggilan telefon dan lebih mesra pelanggan.</p> <p><u>BWTD</u> Latihan sentiasa diberikan kepada semua pegawai untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang memuaskan.</p> <p><u>IPN</u> Pihak IPN mengambil maklum perkara ini. Penambahbaikan akan dilakukan dengan mengingatkan setiap warga kerja IPN untuk menjawab panggilan tersebut secara mesra, cepat dan berkesan. Ipn juga telah mengadakan Kursus Perkhidmatan Pelanggan yang merangkumi teknik menjawab panggilan telefon kepada warga kerja IPN pada awal 2021 bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan IPN kepada para pelanggan.</p>	SEMUA BAHAGIAN
41	Memastikan talian telefon di pejabat diangkat.	<p><u>BAMOF</u> BA MOF sentiasa memastikan talian telefon sentiasa berjawab dan pegawai back up sentiasa ada. Talian telefon akan disambung ke pegawai lain sekiranya pegawai tidak berada di tempatnya.</p> <p><u>BPAD</u> Fungsi utama BPAD adalah melaksanakan pengauditan dan kebanyakan masa adalah berada di pejabat auditi. Pegawai lain akan menjawab bagi talian pegawai</p>	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p>berkenaan. Walau bagaimanapun, bermula bulan Jun 2021 talian telefon pejabat telah <i>divert</i> ke no telefon bimbit bagi memastikan pegawai menjawab telefon.</p> <p><u>BPOPP</u> Merujuk PKPA bil.1 tahun 1991 telefon perlu dijawab dengan segera sebelum deringan kedua atau selewat-lewatnya deringan ke3. Warga BPOPP sentiasa diingatkan agar mematuhi pekeliling ini bagi menjawab panggilan telefon dan lebih mesra pelanggan.</p> <p><u>BWTD</u> BWTD telah menambahbaik sistem menjawab panggilan secara auto bagi mengelak pelanggan menunggu lama atau sukar menembusi talian <i>hotline</i>. Pegawai sentiasa diterapkan dengan Etika Menjawab Telefon sekurang-kurangnya pada deringan ketiga. Talian telefon pegawai juga telah dialih ke telefon bimbit pegawai sekiranya tiada di pejabat.</p> <p><u>IPN</u> Pihak IPN mengambil maklum perkara ini. Penambahbaikan akan dilakukan dengan mengingatkan setiap warga kerja IPN untuk menjawab panggilan tersebut secara mesra, cepat dan berkesan. IPN juga telah mengadakan Kursus Perkhidmatan Pelanggan yang merangkumi teknik menjawab panggilan telefon kepada warga kerja IPN pada awal 2021 bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan IPN kepada para pelanggan.</p>	
42	Memudahkan urusan. Tiada tindakan <i>pass-pass</i> talian jika ada pertanyaan dari kami.	<p><u>BAMOF</u> Maklumat pemanggil diambil dan akan memaklumkan/telefon kembali setelah maklumbalas diperolehi</p> <p><u>BPAD</u> BPAD bersikap mesra & professional dalam menjawab panggilan telefon dan memastikan pegawai mematuhi Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5 Tahun 2007 bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.</p> <p><u>BPOPP</u></p>	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p>BPOPP banyak menerima khidmat nasihat/ pertanyaan daripada BA dan JNC dan semua pegawai di BPOPP telah/sentiasa mempraktikkan sikap professional ketika berurusan dengan BA dan JNC atau orang awam. BPOPP sentiasa mengamalkan Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam iaitu Tonggak 12.</p> <p><u>BWTD</u> Pegawai sentiasa diingatkan untuk mengamalkan nilai-nilai murni, sentiasa bersikap professional dan informatif. Latihan sentiasa diberikan kepada semua pegawai untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang memuaskan.</p> <p><u>IPN</u> Pihak IPN mengambil maklum perkara ini. Penambahbaikan akan dilakukan dengan mengingatkan setiap warga kerja IPN untuk menjawab panggilan tersebut secara mesra, cepat dan berkesan. IPN juga telah mengadakan Kursus Perkhidmatan Pelanggan yang merangkumi teknik menjawab panggilan telefon kepada warga kerja IPN pada awal 2021 bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan IPN kepada para pelanggan.</p>	
43	<p>Pegawai perlulah lebih profesional sekiranya terdapat perkara yg melibatkan kesalahan dari PTJ dengan memaklumkan perkara yang betul. Kesabaran perlulah ada. Jangan hanya menyalahkan PTJ sekiranya PTJ ada melakukan kesalahan. Dan jangan membiarkan PTJ menunggu lama untuk pihak JANM membantu dalam menyelesaikan masalah. Ini adalah pengalaman sendiri melihat bagaimana pihak JANM mengendalikan isu.</p>	<p><u>BAMOF</u> BA MOF akan menempatkan pegawai dan kakitangan sokongan yang berpengetahuan luas serta cepat menangani permasalahan yang dihadapi oleh PTJ</p> <p><u>BPAD</u> Selaras dengan tagline BPAD #businesspartnert@yourservices, dalam melaksanakan pengauditan BPAD akan sentiasa memberi khidmat nasihat kepada auditi (PTJ/Jabatan) dalam meningkatkan kawalan dalaman bagi memastikan auditi sentiasa mematuhi peraturan kewangan.</p> <p><u>BPOPP</u> Semua pertanyaan/aduan pelanggan dan PTJ yang diterima melalui SiSPAA akan diberi maklum balas oleh Pejabat Perakaunan dalam tempoh (5) hari bekerja selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2009. Bagi kes-kes yang berstatus sukar dan memerlukan siasatan dan maklum balas</p>	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p>daripada agensi lain akan turut dimaklumkan dalam status Log Kerja SiSPAA untuk makluman dan rujukan pelanggan dan PTJ.</p> <p><u>BWTD</u> Pegawai sentiasa diingatkan untuk mengamalkan nilai-nilai murni, sentiasa bersikap professional dan informatif. Latihan sentiasa diberikan kepada semua pegawai untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang memuaskan.</p> <p><u>IPN</u> Bagi meningkatkan profesionalise warga kerja IPN. Pihak pentadbiran telah melaksana dan merancang kursus-kursus dalaman di IPN. Ini termasuk kursus berkaitan dengan pengurusan pelanggan, peningkatan kompetensi perkhidmatan awam, IT, pembinaan pasukan, kursus keagamaan dan integriti.</p>	
44	<p>Sekiranya terdapat keperluan untuk pertanyaan, mohon kemukakan no telefon bimbit untuk dihubungi. Kadang-kadang sukar tembusi talian pejabat.</p>	<p><u>BAMOF</u> Perhubungan melalui telefon bimbit (WhatsApp) memang telah diamalkan bagi alternatif medium komunikasi selain e-mel dan telefon.</p> <p><u>BPAD</u> BPAD bersikap mesra & professional dalam menjawab panggilan telefon dan memastikan pegawai mematuhi Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5 Tahun 2007 bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan. Fungsi utama BPAD adalah melaksanakan pengauditan dan kebanyakan masa adalah berada di pejabat auditi. Pegawai lain akan menjawab bagi talian pegawai berkenaan. Walau bagaimanapun, bermula bulan Jun 2021 talian telefon pejabat telah divert ke no telefon bimbit bagi memastikan pegawai menjawab telefon.</p> <p><u>BPOPP</u> BPOPP banyak berkomunikasi dengan BA dan JNC melalui emel dan whatsapp. Tiada masalah untuk menghubungi pegawai di BPOPP</p>	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p><u>BWTD</u> Pegawai sentiasa diterapkan dengan Etika Menjawab Telefon sekurang-kurangnya pada deringan ketiga. Talian telefon pegawai juga telah dialih ke telefon bimbit sekiranya tiada di pejabat.</p> <p><u>IPN</u> Pihak IPN mengambil maklum perkara ini. Terdapat juga pegawai-pegawai IPN yang memberikan nombor telefon peribadi bagi tujuan kerja kepada para pelanggan kami. Penambahbaikan akan dilakukan dengan mengingatkan setiap warga kerja IPN untuk menjawab panggilan tersebut secara mesra, cepat dan berkesan. IPN juga telah mengadakan Kursus Perkhidmatan Pelanggan yang merangkumi teknik menjawab panggilan telefon kepada warga kerja IPN pada awal 2021 bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan IPN kepada para pelanggan.</p> <p><u>PPPA</u> Perhubungan melalui telefon bimbit melalui medium WhatsApp memang telah diamalkan bagi alternatif medium komunikasi selain e-mel dan telefon. Talian telefon pejabat juga telah disambung ke talian telefon bimbit.</p>	
45	Tingkatkan kredibiliti semasa menjawab panggilan pelanggan.	<p><u>BAMOF</u> BA MOF sentiasa mengingatkan para pegawai dari semasa ke semasa.</p> <p><u>BPAD</u> BPAD bersikap mesra & professional dalam menjawab panggilan telefon dan memastikan pegawai mematuhi Pekeliling Perkhidmatan Bil. 5 Tahun 2007 bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan. Fungsi utama BPAD adalah melaksanakan pengauditan dan kebanyakan masa adalah berada di pejabat auditi. Pegawai lain akan menjawab bagi talian pegawai berkenaan. Walau bagaimanapun, bermula bulan Jun 2021 talian telefon pejabat telah divert ke no telefon bimbit bagi memastikan pegawai menjawab telefon.</p>	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p><u>BPOPP</u> Merujuk PKPA bil.1 tahun 1991 telefon perlu dijawab dengan segera sebelum deringan kedua atau selewat-lewatnya deringan ke3. BPOPP sentiasa diingatkan agar mematuhi pekeliling ini.</p> <p><u>BWTD</u> Pegawai sentiasa diterapkan dengan Etika Menjawab Telefon sekurang-kurangnya pada deringan ketiga. Talian telefon pegawai juga telah dialih ke telefon bimbit sekiranya tiada di pejabat.</p> <p><u>IPN</u> Pihak IPN mengambil maklum perkara ini. Penambahbaikan akan dilakukan dengan mengingatkan setiap warga kerja IPN untuk menjawab panggilan tersebut secara mesra, cepat dan berkesan. IPN juga telah mengadakan Kursus Perkhidmatan Pelanggan yang merangkumi teknik menjawab panggilan telefon kepada warga kerja IPN pada awal 2021 bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan IPN kepada para pelanggan.</p>	
46	Tingkatkan tahap profesionalisme semasa berurusan dgn pelanggan.	<p><u>BAMOF</u> BA MOF sentiasa mengingatkan para pegawai dari semasa ke semasa</p> <p><u>BPOPP</u> BPOPP banyak terima pertanyaan daripada BA dan JNC dan semua pegawai di BPOPP telah/ sentiasa mempraktikkan sikap professional ketika berurusan dengan BA dan JNC atau orang awam. Warga BPOPP sentiasa mengamalkan Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam iaitu Tonggak 12.</p> <p><u>BWTD</u> Pegawai sentiasa diingatkan untuk mengamalkan nilai-nilai murni, sentiasa bersikap professional dan informatif.</p> <p><u>IPN</u> Pihak IPN mengambil maklum perkara ini. Penambahbaikan akan dilakukan dengan mengingatkan setiap warga kerja IPN untuk menjawab panggilan</p>	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		tersebut secara mesra, cepat dan berkesan. IPN juga telah mengadakan Kursus Perkhidmatan Pelanggan yang merangkumi teknik menjawab panggilan telefon kepada warga kerja IPN pada awal 2021 bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan IPN kepada para pelanggan.	
47	Diharap masih menggunakan email atau hardcopy untuk urusan rasmi dalam masa yang sama kerana jika hanya menyalurkan melalui aplikasi whatsapp sahaja kemungkinan akan tercicir info yang penting jika telefon pegawai bermasalah untuk download atau memori telefon penuh kerana dokumen yang berat.	<p><u>BAMOF</u> BA MOF sentiasa mengingatkan para pegawai dari semasa ke semasa</p> <p><u>BPAD</u> Bagi urusan rasmi, BPAD masih menggunakan email atau hardcopy dalam pemakluman dan penyaluran maklumat/dokumen rasmi.</p> <p><u>BPOPP</u> Semua maklumat disalurkan melalui emel dan dalam masa yang sama maklumat juga disalurkan juga melalui group whatsapp bagi mempercepatkan penyampaian maklumat kepada Pejabat Perakaunan.</p> <p><u>IPN</u> IPN masih menerima penggunaan dokumen secara softcopy dan hardcopy. Pelanggan boleh menggunakan saluran e-mel, dokumen melalui pengeposan, facsimile dan saluran sosial media rasmi seperti whatsapp dan facebook.</p>	SEMUA BAHAGIAN

C) KEMUDAHAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
1	Dapat menempatkan JANM Pulau Pinang di Seberang Prai.	BPOPP mengambil maklum berkenaan permohonan perpindahan pejabat JANM Negeri Pulau Pinang dan ianya tertakluk kepada kelulusan pengurusan JANM dan peruntukan oleh MoF.	BPOPP
2	Dapat menyediakan perkhidmatan kaunter yang lebih banyak supaya urusan dapat berjalan dengan lancar.	Ruang kaunter utama di semua pejabat perakaunan sedia ada adalah terhad dan mencukupi bagi urusan biasa. Dengan perkembangan teknologi dan dalam usaha JANM memberi perkhidmatan dalam talian, urusan semakan dan tuntutan WTD boleh dilaksanakan secara <i>online</i> .	BPOPP
3	Dapatkan bangunan pejabat/sewaan pejabat yang mempunyai ruang letak kenderaan yang mencukupi bagi kakitangan dan pelanggan yang berurusan.	Jabatan berusaha menyediakan kemudahan terbaik kepada warga kerja dengan mengambilkira semua aspek termasuk lokasi, kadar sewa dan peruntukan kewangan.	BPOPP
4	eVendor perlu ditambah baik supaya lebih mesra pengguna.	<u>BPOPP</u> BPOPP akan sentiasa menyediakan kemudahan yang terbaik untuk pelanggan. <u>BPTM</u> Penambahbaikan eVendor telah dimasukkan dalam projek yang akan datang, perbincangan lanjut keperluan pengguna dengan BPOPP akan dijadualkan selepas Ogos 2021.	BPOPP BPTM
5	Kalau diizinkan mohon JANM Cawangan Sibu di tempatkan di bangunan yg lebih mesra pelanggan utk berurusan (kemudahan seperti lift penumpang perlu di sediakan).	<u>JANM SIBU</u> Bangunan ini ialah guna sama , cadangan ini akan dibawa kepada pengerusi bangunan untuk dimajukan ke SUP Sarawak. <u>BPOPP</u> JANM Cawangan Sibu terletak di bangunan Persekutuan dan kemudahan di bangunan persekutuan adalah di luar kawalan JANM Cawangan Sibu. JANM Cawangan Sibu akan mengemukakan cadangan kemudahan kepada Pengerusi bangunan untuk dimajukan ke SUP Sarawak. Cadangan sewaan pejabat memerlukan peruntukan yang tinggi dan perlu mendapat kelulusan MoF.	JANM SIBU BPOPP

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
6	Kaunter yang lebih selesa dan berimej korporat.	<p>BPOPP Penyeragaman Kaunter di semua Pejabat Negeri dan Cawangan JANM telah menjadi salah satu perkara yang dibincangkan di dalam Projek Penjenamaan semula JANM. Justeru itu, dengan kerjasama di antara BPOPP dan BPPP, perkara ini telah diperhalusi dan dibincangkan di dalam mesyuarat yang telah diadakan pada 20 Mei 2021 bagi menyeragamkan beberapa elemen di pejabat Negeri dan Cawangan JANM di antaranya adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menyeragamkan size, font dan warna Papan Tanda JANM dan Backdrop JANM 2) Susunan maklumat korporat (Misi, visi, objektif dan Piagam Pelanggan) 3) Susunan Gambar 4) Maklumat Am (Waktu operasi Pejabat, Etika Berpakaian) <p>Selain itu, perkhidmatan layanan kaunter juga akan dipertingkatkan melalui latihan dan kursus yang akan diadakan secara berkala untuk pegawai dan petugas di kaunter.</p> <p>Pelaksanaan penyeragaman kaunter di Pejabat Negeri dan Cawangan ini akan dilakukan secara berperingkat dan mensasarkan sepenuhnya selesai menjelang tahun 2025.</p>	BPOPP
7	Kemaskini portal JANM Negeri dari masa ke semasa.	Selaras dengan KPI yang telah ditetapkan kepada Pejabat Perakaunan, pengemaskinian maklumat Portal JANM Negeri/ Cawangan perlu dilaksanakan secara berterusan bagi memastikan maklumat portal sentiasa dikemaskini. BPOPP telah memberi peringatan kepada JANM Negeri/ Cawangan supaya sentiasa mengemaskini maklumat portal JANM Negeri/ cawangan bagi mencapai KPI yang ditetapkan dan selaras dengan keperluan PTJ dalam mendapatkan informasi terkini.	BPOPP
8	Kemudahan kaunter harus membina kaunter bercermin yang nampak lebih professional kerana cermin plastik sedia ada selalu tumbang semasa berurusan.	BPOPP sedang dalam tindakan menyelaraskan pemasangan kaunter bercermin untuk semua pejabat perakaunan.	BPOPP
9	Kemudahan parking yang baik untuk pengunjung.	<p>BPOPP Semua pejabat JANM Negeri/Cawangan adalah terletak di Wisma Persekutuan/ Kerajaan Negeri atau menyewa bangunan persendirian. Kemudahan OKU/parkir/lain-</p>	BPOPP BPPP

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		lain kemudahan adalah bergantung kepada bangunan yang diduduki atau disewa. BPPP Kemudahan parking untuk pelawat telah disediakan di belakang bangunan JANM iaitu sebanyak 10 parking secara percuma. Parking berbayar turut disediakan berhadapan Kompleks Kementerian Wilayah Persekutuan dan di belakang bangunan Kastam (Sedang diubah suai).	
10	Kemudahan tandas di JANM Pulau Pinang kurang memuaskan. Mohon untuk penambahbaikan.	Tandas adalah di bawah seliaan dan hakmilik pihak Penang <i>Development Corporation</i> (PDC). Surat aduan telah dihantar ke PDC dari semasa ke semasa dan didapati terdapat penambahbaikan dari segi kebersihan tandas. Manakala untuk tindakan naik taraf memerlukan kelulusan dari pihak berkenaan dan peruntukan jabatan. Jabatan akan membuat permohonan kelulusan dan peruntukan naik taraf tandas dalam Anggaran Belanja Mengurus akan datang.	JANM PULAU PINANG
11	Kemudahan untuk warga emas dan OKU dapat ditambahbaik agar lebih selesa dan teratur.	BPOPP Semua pejabat JANM Negeri/Cawangan adalah terletak di Wisma Persekutuan/ Kerajaan Negeri atau menyewa bangunan persendirian. Kemudahan OKU/parkir/lain-lain kemudahan adalah bergantung kepada bangunan yang diduduki atau disewa. Dengan perkembangan teknologi dan dalam usaha JANM memberi perkhidmatan dalam talian, urusan semakan dan tuntutan WTD boleh dilaksanakan secara <i>online</i> . BPPP BPPP sentiasa menambah baik kemudahan bagi OKU. Sebagai contoh, parking untuk OKU telah ditambah baik di aras <i>Ground Floor</i> berhampiran lobi.	BPOPP BPPP
12	Kemudahan yang sedia ada adalah baik cuma perlu di tambah sikit ruang menunggu yang lebih luas.	BPOPP Ruang kaunter utama di semua pejabat perakaunan sedia ada adalah terhad dan mencukupi bagi urusan biasa. Dengan perkembangan teknologi dan dalam usaha JANM memberi perkhidmatan dalam talian, urusan semakan dan tuntutan WTD boleh dilaksanakan secara <i>online</i> .	BPOPP

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
13	Menyediakan cafeteria di kawasan Wisma Persekutuan.	Semua pejabat JANM Negeri/Cawangan adalah terletak di Wisma Persekutuan/ Kerajaan Negeri atau menyewa bangunan persendirian. Kemudahan OKU/parkir/lain-lain kemudahan adalah bergantung kepada bangunan yang diduduki atau disewa.	BPOPP
14	Mohon tambah tandas awam di JANM Limbang, ramai pelanggan WTD terdiri dari penduduk kampung yang jauh dari pekan.	JANM LIMBANG Bangunan JANM Limbang beroperasi di bangunan yang disewa, oleh itu adalah amat sukar pihak JANM Limbang menyediakan tandas awam. Pada masa yang sama keluasan bangunan juga terhad. Walau bagaimanapun, pihak JANM Limbang akan membenarkan pelanggan WTD untuk menggunakan tandas di dalam pejabat jika ada keperluan. BPOPP Bangunan JANM Cawangan Limbang adalah bangunan sewaan. Keluasan bangunan sedia ada adalah terhad dan di bawah kebenaran pemilik bangunan tersebut.	JANM LIMBANG BPOPP
15	Penambahan bagi perkhidmatan kaunter JANM dengan cepat dan tepat setiap kali orang ramai ingin membuat sebarang pertanyaan mengenai baucar, terimaan dan lain-lain pertanyaan.	Ruang kaunter utama di semua pejabat perakaunan sedia ada adalah terhad dan mencukupi bagi urusan biasa. Bagi perkhidmatan WTD, dengan perkembangan teknologi dan dalam usaha JANM memberi perkhidmatan dalam talian, urusan semakan dan tuntutan WTD boleh dilaksanakan secara <i>online</i> .	BPOPP
16	Perlu memberi tunjuk ajar dengan terperinci. Pegawai hendaklah lebih mesra pelanggan dan menjawab soalan yang diajukan. Mohon adakan bengkel atau taklimat berkenaan tatacara pengurusan gaji pada tahun 2021 kerana sebagai pegawai baru dalam unit gaji banyak benda yang masih kurang jelas.	BPOPP Unit Gaji di Pejabat Perakaunan sentiasa berkomunikasi dengan Pusat Pembayar Gaji melalui group whatsapp, telefon dan emel. Pertanyaan boleh diajukan kepada Pejabat Perakaunan melalui medium yang disediakan. Pejabat Perakaunan turut menganjurkan taklimat dalam talian melibatkan proses baharu dalam pengurusan gaji kepada PTJ selepas taklimat diadakan oleh Ibu Pejabat, JANM. Pejabat Perakaunan juga mengadakan kursus gaji sebagai program latihan secara tahunan kepada PTJ. Selain itu, Institut Perakaunan Negara (IPN) juga turut menganjurkan kursus gaji bagi pegawai baharu yang berkhidmat di PTJ. BAMOF Unit Gaji BA MOF sentiasa berkomunikasi dengan Pusat Pembayar Gaji secara group whatsapp, telefon dan emel. Taklimat dalam talian melibatkan proses baharu dalam pengurusan gaji juga telah diadakan i.e. pelaksanaan PGT secara pukal. Kursus	BPOPP BAMOF IPN

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		berkaitan pengurusan gaji telah diadakan pada 2019 dan 2020. Kursus Pengurusan Gaji diteruskan pada tahun 2021 sebanyak dua siri. IPN Pada tahun 2021, IPN menganjurkan dua kursus berkaitan emolumen iaitu Kursus Pengurusan Emolumen Sektor Awam dan Kursus Pengurusan Elaun Dan Kemudahan Sektor Awam. Sebanyak 10 siri kursus bagi setiap tajuk ditawarkan pada sepanjang tahun untuk penyertaan semua penjawat awam dari pelbagai skim dan gred perkhidmatan. Peserta boleh melayari portal IPN di www.ipn.gov.my untuk mendapatkan butiran berkaitan latihan yang dianjurkan dan 'like' facebook IPN untuk mengikuti informasi terkini.	
17	Perlukan kiosk <i>printing</i> .	Jabatan tidak dapat menyediakan kemudahan kiosk <i>printing</i> . Pelanggan digalakkan menyediakan dokumen yang diperlukan secukupnya.	BPOPP
18	Sediakan air mineral dan kudapan untuk pelanggan yang menunggu.	Kemudahan ini tidak dapat disediakan.	BPOPP
19	Wujudkan satu bilik khas (menunggu pegawai) di perkarangan kaunter untuk sesi perbincangan lanjut.	Ruang pejabat adalah terhad namun BPOPP telah memaklumkan kepada semua JANM untuk mengemukakan permohonan ubah suai pejabat (jika ada keperluan) dalam Mesyuarat JANM. Walau bagaimanapun, pelaksanaan adalah tertakluk kepada kelulusan Pengurusan JANM dan peruntukan oleh MoF.	BPOPP
20	eGUMIS selalu <i>down</i> .	BWTD Sebarang aduan berkenaan eGUMIS boleh diajukan ke SISPA (anm.spab.gov.my) atau hubungi terus call centre BWTD. Pemakluman di Portal dan FB JANM sekiranya sistem eGUMIS sedang diselenggara juga dilaksanakan. BPTM eGUMIS <i>down</i> mengikut jadual aktiviti penyenggaraan.	BWTD BPTM

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
21	Harap agar kaunter WTD mempunyai ruang tersendiri untuk berurusan lebih memudahkan dan menyenangkan.	Samakan dan tuntutan boleh dilakukan secara dalam talian tanpa perlu hadir ke kaunter WTD. Walau bagaimanapun, mana-mana pihak yang masih perlu perkhidmatan kaunter boleh menghubungi BWTM untuk membuat temujanji (berdasarkan arahan kerajaan yang sedang berkuatkuasa).	BWTM
22	Iklankan di kaca televisyen tentang kemudahan eGumis.	Dalam perancangan jabatan untuk menyediakan video hebahan berkenaan eGUMIS.	BWTM
23	Penunjuk arah ke kaunter Wang Tak Dituntut tidak jelas. Orang awam terlalu kerap salah kaunter.	Tindakan telah diambil.	BWTM
24	Perlu perbaiki eGUMIS supaya dapat memberi perkhidmatan yang lebih baik.	Tindakan telah diambil. eGUMIS telah ditambahbaik pada 1 Mac 2021. Samakan dan tuntutan boleh dilakukan secara dalam talian.	BWTM
25	Buat bengkel berkaitan iGFMS dan lain-lain.	IPN Pada setiap tahun IPN menganjurkan 42 siri kursus bagi 6 modul kursus iGFMS (Terimaan, Bayaran, Aset, Perolehan, Emoulmen & Pengurus PTJ) bagi memnuhi keperluan peningkatan kompetensi pegawai dalam sistem iGFMS. Selain itu, terdapat 40 siri kursus iGFMS juga turut dianjurkan di peringkat zon yang membabitkan 5 zon iaitu Utara, Timur, Selatan, Sabah dan Sarawak) bagi memberi akses terhadap latihan untuk peserta diseluruh negara. Malah kursus iGFMS juga turut dianjurkan oleh Bahagian Akaun Kementerian bagi meningkatkan kemahiran dikalangan pegawai di PTJ.	IPN
26	1 set komputer untuk kaunter	Diambil kira dalam perolehan perkhidmatan sewaan 2022 di mana jangkaan sewaan bermula April 2022. Pengagihan adalah berdasarkan keperluan dan berasaskan polisi DKICT JANM.	BPTM
27	Mencadangkan agar iGFMS boleh diakses di mana-mana dengan menggunakan talian internet biasa. Ini bagi memudahkan setiap pengguna dapat melakukan kerja pada waktu pandemik ini.	Kemudahan VPN telah sedia ada. Mohon rujuk GPANM Bil 1/2020.	BPTM
28	Akses utk <i>helpdesk</i> / SOLMAN/ log insiden tidak patut bertempoh, iaitu jangan ditamatkan peranan jika PTJ	Peranan bagi semua sistem di iGFMS tidak diberikan tamat tempoh kecuali peranan yang sensitif dan mengikut permohonan. Peringatan mesra juga dihantar kepada e-mel	BPTM

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
	tidak lapor insiden dlm tempoh 6 bulan tu. Kadang-kadang pengguna tidak log insiden kerana semuanya ok. Tetapi bila ada masalah, tidak dapat diaskes pula.	pengguna sebelum sebarang tindakan dilakukan pada ID tersebut. Mohon untuk log masuk SOLMAN secara berkala (contohnya sekali sebulan) bagi mengelakkan capaian dihapuskan oleh program housekeeping pengguna tidak aktif.	
29	Bagi pendapat saya, sistem yang kita guna sekarang ni adalah sangat baik cuma kalau nak buat SOLMAN tu boleh mengelirukan dan juga perlantikan untuk klik tugas-tugas seseorang.	Maklumat lanjut diperlukan kerana tidak jelas berkaitan cadangan/isu yg diutarakan. Sekiranya melibatkan tatacara pengurusan Insiden di iGFMAS Service Desk (SolMan), pengguna boleh merujuk dokumen iGFMAS_Manual Pengguna_Modul SolMan di laman web Perakaunan Akruan.	BPTM
30	Cadangan membuat penukaran ID utk sistem iGFMAS dan sistem gaji sekali setahun.	Dasar ICT JANM sistem berupaya memberi alert kepada pengguna sistem untuk menukar katalaluan setiap 180 hari. Sistem gaji merupakan salah satu sistem dalam iGFMAS. Pada masa ini, ID diset kepada No. Kad Pengenalan pengguna.	BPTM
31	Dalam system iGFMAS terdapat "Data Induk" (utk maklumat pembekal) , perlu dihapuskan/dikemaskini terutama maklumat akaun yang tiada dicatatkan bagi memudahkan jabatan/PTJ memilih pembekal yang tepat.	Data Induk Maklumat Pembekal sedia ada boleh dikemaskini tetapi tidak boleh dihapuskan. Fungsi hapus (<i>Marked for Deletion</i>) kod pembekal yang tidak aktif telah dimasukkan di dalam CI bagi tender penyelenggaraan data induk pembekal yang baharu.	BPTM
32	Penambahbaikan sistem <i>online</i> untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan JANM.	Pihak JANM sentiasa menambahbaik perkhidmatan online, yang terbaharu adalah permohonan tuntutan online melalui eGUMIS. Di dalam perancangan adalah iPayment yang dijangka dapat dilaksanakan mulai 2022.	BPTM
33	Dicadangkan portal rasmi JANM digunakan dengan lebih efisien dari segi penyaluran maklumat berkaitan perakaunan khususnya supaya portal rasmi JANM boleh menjadi platform utama dalam mendapatkan informasi berkaitan kewangan dan perakaunan akruan khususnya.	Portal Perakaunan Akruan sedia ada telah disediakan oleh JANM di www2.anm.gov.my/akruan . Pautan kepada portal ini juga telah disediakan pautan pintas portal rasmi JANM dan di tab Warga JANM dan Awam di Portal Rasmi JANM. Untuk makluman, Jabatan kini sedang melaksanakan projek menaik taraf/menambah baik Portal Perakaunan Akruan yang dijangka <i>go-live</i> pada bulan Disember 2021.	BPPP
34	Diharap sistem iGFMAS berjalan dengan lancar.	Tindakan sentiasa diambil bagi memastikan iGFMAS berjalan lancar.	BPTM

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
35	eMaklum ditambah baik.	Proses penambahbaikan eMaklum telah selesai, program dijangka akan di <i>deploy/transport</i> ke <i>production</i> selewat-lewatnya awal Julai 2021 iaitu selepas aktiviti <i>Overall SAP Upgrade</i> selesai sehingga <i>cooling period</i> yang dijangka berakhir pada 28/06/2021.	BPTM
36	Emel MyGovUC gagal & selalu susahkan pengguna emel.	Perkhidmatan MyGovUC adalah di bawah perkhidmatan <i>unified communications</i> yang berpusat di MAMPU. Sebarang isu teknikal dan prestasi berkenaan MyGovUC hendaklah disalurkan ke pasukan Servicedesk MyGovUC.	BPTM
37	Kemudahan <i>internet/wifi</i> yg lebih meluas dalam mencari maklumat yang diperlukan.	Maklumat untuk akses WiFi di Ibu Pejabat JANM telah disediakan di lobi lif setiap aras. Selain itu, liputan WiFi JANM yang sedia ada merangkumi kawasan strategik bagi memastikan liputan dapat diakses oleh warga JANM dan pelanggan yang hadir ke JANM. BPTM akan menyediakan cadangan peluasan dan penambahbaikan perkhidmatan WiFi JANM untuk tahun 2022/2023.	BPTM
38	Kotak mandatori dalam iGFMAS bagi laporan yang wajib dijana setiap bulan.	Cadangan <i>labelling</i> mandatori bagi laporan iGFMAS wajib dijana setiap bulan boleh dipertimbangkan.	BPTM
39	Laman portal dicadangkan lebih mesra pengguna.	BPTM BPTM dan BPPP sentiasa memastikan portal rasmi JANM sentiasa mesra pengguna berdasarkan kriteria PROBE dan SPLASK. BPPP Pada ketika ini, Jabatan sedang melaksanakan projek pembangunan Portal Rasmi JANM yang baharu dan dijangka akan <i>go-live</i> pada 10 Julai 2021. BPPP telah menyediakan layout design portal yang lebih mesra pengguna bagi portal baharu ini.	BPTM BPPP
40	<i>Line internet</i> perlu tambahbaik	Pada ketika ini, <i>bandwidth</i> yang diperuntukkan bagi Ibu Pejabat JANM adalah berkapasiti 405 Mbps. Sebagai makluman, pihak BPTM-URK sedang dalam perancangan bersama pihak MAMPU bagi perancangan naik taraf <i>bandwidth</i> Ibu Pejabat JANM.	BPTM

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
41	<i>Log incident</i> yang sedia ada amat menyulitkan untuk log in kerana ia perlu sentiasa aktif & memerlukan password yg berbeza dgn sistem iGFMAS, bolehkah sekiranya ia sentiasa login direct.	iGFMAS tidak mempunyai kemudahan <i>single sign one user</i> . iGFMAS mempunyai 4 sistem berbeza dan setiap satu sistem perlu mempunyai ID dan kata laluan masing-masing. <i>User</i> dicadangkan supaya menggunakan kata laluan yang sama semasa membuat pertukaran kata laluan pada sistem-sistem dalam iGFMAS.	BPTM
42	Memaparkan arahan terkini dengan lebih mudah untuk dilihat seperti meletakkan di muka depan portal.	Semua arahan/pengumuman terkini dipaparkan di ruangan Berita/Pengumuman di muka hadapan Portal Rasmi JANM.	BPPP
43	Memberi tempoh akses lebih lama bagi tahap capaian	Peranan yang sensitif diberikan hanya untuk dua(2) hari bekerja sahaja. Peranan ad-hoc diberikan mengikut situasi proses kerja berdasarkan nasihat dari modul berkaitan. Manakala peranan tugas hakiki diberikan mengikut selama mana bertugas di HO/AO/PTJ.	BPTM
44	Menambah baik sistem untuk diguna pakai semasa jaringan internet "slow". Pengisian mode <i>Offline</i> bagi memudahkan PTJ yg berada di kawasan pedalaman & luar bandar dapat mengakses sistem dengan baik tanpa perlu ke Cawangan JANM terdekat.	Pihak PTJ perlu berhubung dengan pihak MAMPU bagi menambah baik kualiti perkhidmatan talian MyGov*Net agensi berdasarkan keperluan penggunaan.	BPTM
45	Menambah komputer di JANM Cawangan untuk memudahkan sesi pembelajaran/kursus.	Di ambil kira dalam perolehan perkhidmatan sewaan 2022 di mana jangkaan sewaan bermula April 2022. Pengagihan adalah berdasarkan keperluan dan berasaskan polisi DKICT JANM.	BPTM
46	Menambahbaik sistem <i>online</i> iGFMAS bagi sekolah yang kurang capaian internet.	Hanya PTJ bayar atau PTJ pemungut dibenar menggunakan sistem iGFMAS, manakala capaian kepada internet perlu diuruskan oleh kementerian masing-masing.	BPTM
47	Mengekalkan kestabilan sistem-sistem supaya semua tugas berjalan dengan lancar.	Tindakan sentiasa diambil bagi memastikan semua sistem berjalan lancar.	BPTM
48	Mewujudkan tahap capaian yang lebih cepat pada iGFMAS.	Setiap proses kerja ada SOP yang telah digariskan iaitu 3 hari bekerja. Ia juga bergantung pada workload pada masa tersebut.	BPTM

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
49	Mohon bantuan untuk memastikan email tidak dimasuki info iGFMAS yg menyebabkan email sentiasa penuh.	Pengguna bertanggungjawab untuk melaksanakan aktiviti <i>housekeeping</i> kepada inbox masing-masing. Sekiranya didapati sesuatu emel tersebut tidak penting, pengguna disarankan mengaktifkan <i>inbox rules</i> . Maklumat lanjut boleh didapati di portal latihan sendiri di https://lms.mygovuc.gov.my .	BPTM
50	Mohon dinaiktaraf lebih cepat sistem iGFMAS kerana selalu "slow" bila melakukan transaksi seperti mencetak laporan dan bayaran termasuk memperaku baucer.	Pengguna boleh membuat aduan di Solman iGFMAS bagi memaklumkan secara spesifik laporan atau proses transaksi yang perlahan. Untuk makluman pasukan projek telah dan sedang menganalisa program laporan dan proses transaksi bagi mempercepatkan janaan.	BPTM
51	Mohon mempertingkatkan dan memperkemaskan lagi sistem iGFMAS.	Aktiviti <i>Overall SAP Upgrade</i> sedang dijalankan dan dijangka akan selesai pada akhir Jun 2020. Pengguna boleh membuat aduan di Solman iGFMAS bagi memaklumkan dan mencadangkan secara spesifik penambahbaikan yang perlu dibuat di iGFMAS.	BPTM
52	Mohon pihak JANM menambah baik borang permohonan capaian iGFMAS dari menggunakan kertas kepada <i>paperless</i> bagi mengurangkan cetakan yang berlebihan.	Pihak Jabatan mengambil maklum atas cadangan. Terima kasih di atas cadangan penambahbaikan.	BPTM
53	Mohon selenggara portal rasmi dibuat luar waktu bekerja.	Penyenggaraan portal berjadual (<i>Preventive Maintenance</i>) sentiasa dirancang dan dilaksanakan pada waktu bukan puncak.	BPTM
54	Mohon wujudkan kembali carian menggunakan nama pembekal / no kad pengenalan di arahan pembayaran	Di dalam arahan pembayaran Tanpa PT, di ruangan Pembekal* terdapat fungsi carian menggunakan nama iaitu melalui medan Name dan carian menggunakan nombor kad pengenalan melalui medan <i>Search Term 1</i> .	BPTM
55	Penambahbaikan Sistem Sap Gui guna dwi bahasa BI/BM.	Modul yang menggunakan fungsi Sap Gui standard SAP (bahasa Inggeris) memerlukan <i>resources</i> (masa, tenaga dan kos) yang tinggi untuk mengalih bahasa ke BM. <i>Benefit</i> alih bahasa tidak dapat menjustifikasi <i>resources</i> yang diperlukan.	BPTM
56	Saya kurang selesa menggunakan portal myGOVUC v2.0 kerana tidak <i>user friendly</i> . Saya perlu mengambil masa yg lama utk memahami cara penggunaan. Baru nak paham V1.0, sudah bertukar ke V2.0.	Pengguna disarankan untuk melayari portal latihan penggunaan MyGovUC dan melaksanakan latihan sendiri di https://lms.mygovuc.gov.my .	BPTM

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
57	Kemudahan tandas di JANM perlu diperbaiki segera jika rosak & bersih selalu.	Elemen pemantauan kebersihan tandas telah diberikan kepada pegawai yang ditugaskan untuk menyemak dan memperakukan kerja yang telah dilaksanakan oleh <i>housekeeping</i> di borang log kerja.	BPPP
58	Memperbanyakkan/memperkemaskan petunjuk arah ke bilik-bilik mesyuarat untuk memudahkan pencarian pihak luar.	BPPP dalam tindakan mengemaskini penunjuk arah di dalam bangunan JANM.	BPPP
59	Menambahkan talian sedia ada untuk memudahkan pelanggan berhubung dengan JANM	BPPP sedang kenal pasti bilangan keperluan tambahan untuk talian telefon dan akan memohon kepada syarikat TM. Selain itu, masalah port tidak mencukupi disebabkan kawasan terlalu padat akan disemak bersama FM.	BPPP
60	Mohon sediakan CCTV di semua sudut	CCTV telah ditempatkan di ruangan keluar masuk seperti yang telah disyorkan oleh CGSO. Sekiranya terdapat keperluan penambahan CCTV, sila maklumkan secara rasmi kepada BPPP.	BPPP
61	Perlu mempertimbangkan untuk adakan kemudahan pusat sumber di jabatan yang dilengkapi juga komputer, printer dan internet bagi memudahkan pelanggan bagi sebarang urusan.	Projek pembinaan galeri sedang dilaksanakan oleh BPPP bersama JKR dan turut menyediakan ruang pusat sumber di galeri.	BPPP
62	Ruang menunggu aras lobi perlu lebih ceria	Cadangan untuk mencantikkan lagi lobi telah dimasukkan di dalam cadangan <i>rebranding</i> JANM.	BPPP
63	Ruang menunggu untuk OKU, warga emas dan wanita hamil tiada.	BPPP telah menyediakan ruang menunggu yang sesuai dan boleh digunakan oleh OKU, warga emas dan wanita hamil bertempat di lobi.	BPPP
64	Sediakan tandas utk OKU.	Tandas untuk OKU telah sedia ada di setiap aras di zon 1 dan zon 2 di bangunan JANM	BPPP
65	Sediakan pusat sukan.	Kemudahan gymnasium ada disediakan di aras -1. Selain daripada itu, BPPP dalam proses menyiapkan gymnasium baru di ruangan yang lebih luas dan selesa.	BPPP

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
66	Sistem telefon perlu dinaiktaraf yang lebih baik lagi kerana talian akan terputus apabila org kedua menyambungkan talian.	Sistem telefon sedia ada adalah sama seperti yang digunakan oleh kementerian dan jabatan lain. BPPP dan FM akan menyemak lanjut berhubung isu talian terputus apabila orang ke dua menyambungkan talian terlebih dahulu.	BPPP
67	Masukkan capaian portal pekeliling semasa yang berkuatkuasa untuk kemudahan kakitangan membuat semakan sebelum membuat apa apa pembayaran.	Surat Pekeliling Akauntan Negara Malaysia (SPANM) yang terkini telah disediakan di Portal Rasmi JANM di bawah menu Pekeliling. Pautan SPANM yang terkini juga boleh dicapai di ruangan Berita/Pengumuman.	BPPP
68	Menyediakan info interaktif jabatan melalui medium elektronik seperti Monitor (TV).	Jabatan telah meletakkan <i>digital</i> bunting di Lobi Utama JANM untuk memaparkan maklumat korporat Jabatan dan informasi terkini mengenai Jabatan.	BPPP
69	Penambahbaikan dalam sistem maklum balas yang lebih baik dan menyeluruh kepada pengguna.	Bagi memastikan Jabatan dapat menguruskan pengurusan aduan yang lebih baik, Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) yang dibangunkan oleh Biro Pengaduan Awam (BPA) telah digunakan oleh Jabatan bermula pada Julai 2020 bagi memastikan pengurusan aduan dan maklum balas yang lebih efisien. SISPAA juga telah diperluaskan penggunaannya kepada semua JANM Negeri dan Cawangan bermula pada Januari 2021.	BPPP
70	Sila sediakan sebuah TV dan program yang ditayangkan hendaklah segala maklumat yang berkaitan dengan aktiviti JANM dari semasa ke semasa. Rangkaian hendaklah dipancar secara <i>online</i> daripada Ibu Pejabat	Promosi bagi program/aktiviti Jabatan diadakan melalui portal rasmi, e-mel kepada semua warga dan melalui laman media sosial JANM (facebook). Program yang dijalankan di peringkat Ibu Pejabat seperti Perhimpunan Bulanan, Ceramah atau Program Inovasi juga dipancarkan secara live-streaming kepada semua JANM Negeri/Cawangan.	BPPP
71	Menambah baik kemudahan untuk golongan OKU bila berurusan.	<u>BPOPP</u> Pejabat sedia ada adalah mesra pelanggan termasuk OKU. <u>BWTD</u> Semakan dan tuntutan boleh dilakukan secara dalam talian tanpa perlu hadir ke kaunter WTD. Walaubagaimanapun, mana-mana pihak yang masih perlu perkhidmatan kaunter boleh menghubungi BWTD untuk membuat temujanji (berdasarkan arahan kerajaan yang sedang berkuatkuasa) Temujanji dalam talian - kenalpasti samaada warga emas atau OKU yang memerlukan	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p>khidmat khas seperti kaunter sementara di ruang lobi sekiranya pejabat AO tiada lif atau kemudahan OKU.</p> <p><u>IPN</u> IPN mengambil maklum perkara ini. Kemudahan OKU memang sedia ada di PN dan sebahagiannya sedang dibaik pulih seperti kemudahan lif.</p>	
72	<p>Perlu ada talian tambahan untuk mengelakkan pelanggan menunggu lama untuk berhubung dengan pegawai yang berkenaan.</p>	<p><u>BAMOF</u> BA MOF sentiasa memastikan talian telefon sentiasa berjawab dan pegawai back up sentiasa ada. Talian telefon akan disambung ke pegawai lain sekiranya pegawai tidak berada di tempatnya.</p> <p><u>BPOPP</u> Bilangan talian di BPOPP adalah mencukupi dan tiada masalah untuk menghubungi pegawai di BPOPP, BPOPP banyak berkomunikasi dengan BA dan JANC dan dalam masa yang sama pegawai di BPOPP boleh dihubungi melalui whatsAPP.</p> <p><u>BWTD</u> BWTD telah menambahbaik sistem menjawab panggilan secara auto bagi mengelak pelanggan menunggu lama atau sukar menembusi talian hotline. Direktori pegawai juga sentiasa dikemaskini bagi memudahkan pelanggan menghubungi pegawai yang berkenaan.</p> <p><u>IPN</u> Pihak IPN mengambil maklum perkara ini. Penambahbaikan akan dilakukan dengan mengingatkan setiap warga kerja IPN untuk menjawab panggilan tersebut secara mesra, cepat dan berkesan. IPN juga telah mengadakan Kursus Perkhidmatan Pelanggan yang merangkumi teknik menjawab panggilan telefon kepada warga kerja IPN pada awal 2021 bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan IPN kepada para pelanggan.</p>	SEMUA BAHAGIAN

D) LAIN-LAIN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
1	Harapan masa akan datang, arahan daripada setiap AG biar sama,tidak kiralah, AG Kuching, AG Sibul ataupun AG Miri supaya pelanggan tidak keliru dengan setiap arahan yang di bagi.	BPOPP sentiasa mengemaskini arahan operasi/proses kerja dari semasa ke semasa dan telah diedarkan kepada semua Pejabat Perakaunan agar operasi/ proses kerja seragam dan menyeluruh bagi semua Pejabat Perakaunan.	BPOPP
2	Memberikan sijil kepada PTJ yang telah cemerlang dalam pengurusan kewangan.	<p>BPOPP Pelaksanaan sijil kepada PTJ Cemerlang telah dilaksanakan oleh beberapa Pejabat Perakaunan sebelum ini. Cadangan ini akan dimaklumkan kepada semua Ketua Akauntan/ Pengarah JANM Negeri dan Cawangan dalam Mesyuarat JANM sebagai salah satu usaha Pejabat Perakaunan mengiktiraf dan menghargai komitmen PTJ untuk penarafan cemerlang dalam pengurusan kewangan Jabatan.</p> <p>BAMOF Cadangan ini pernah dilaksanakan pada tahun 2016. Ia akan dibincang dan dilaksanakan semula jika dapat memberi nilai tambah dan dipersetujui oleh Pengarah.</p>	BPOPP BAMOF
3	Mencadangkan kalau boleh diadakan taklimat bagi menambahkan ilmu kepada pusat tanggungjawab.	<p>BPOPP Pelan Perancangan Kursus berkaitan Pengurusan Kewangan dan Perakaunan kepada PTJ telah dimasukkan dalam Takwim Tahunan Pejabat Perakaunan masing-masing. Selain itu, PTJ juga boleh membuat permohonan kursus yang dianjurkan oleh Institut Perakaunan Negara (IPN) dengan merujuk kepada Takwim Latihan IPN untuk mendapatkan maklumat mengenai senarai kursus yang ditawarkan. Permohonan kursus tersebut boleh dibuat secara dalam talian dengan melayari portal IPN di www.ipn.gov.my.</p> <p>BAMOF Perkongsian Ilmu yang diadakan oleh BAMOF telah dibuka kepada semua PTJ untuk penyertaan secara online. Sebagai contoh Taklimat berkaitan Pematuhan Peraturan Kewangan yang disampaikan oleh Seksyen Pemantauan BAMOF telah dijalankan dan disertai oleh PTJ secara online.</p>	BPOPP BAMOF

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p>Sebanyak 6 latihan/kursus kepada PTJ telah dirancang untuk dilaksanakan pada tahun 2021 dengan mengambilkira keperluan daripada PTJ melalui borang penilaian yang telah diedarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kursus MPSAS Persembahan Penyata Kewangan (9 - 10 Februari 2021) 2) Kursus Kawalan Dalaman dan Penilaian Risiko (7 - 8 April 2021) 3) Kursus Refresher iGFMAS: Modul Pengurusan Gaji (Siri 1) (28 - 29 Julai 2021) 4) Kursus Refresher iGFMAS: Perakaunan Aset (Siri 1) (11 - 12 Ogos 2021) 5) Kursus Refresher iGFMAS: Modul Pengurusan Gaji (Siri 2) (14 - 15 September 2021) 6) Kursus Refresher iGFMAS: Perakaunan Aset (Siri 2) (12 - 13 Oktober 2021). 	
4	<p>Mohon kakitangan di kaunter diberi latihan atau kursus bagi setiap unit. Ini kerana, panggilan transfer kepada <i>wrong person</i>. Pihak kaunter harus tahu skop keje setiap pegawai sebelum transfer call ini kerana kesilapan akan membuatkan panggilan di <i>transfer</i> merata-rata.</p>	<p>BPOPP Semua JANC akan diberi peringatan berhubung perkara ini untuk melatih staff Khidmat Pelanggan lebih peka terhadap tugas setiap Unit. Perkhidmatan layanan kaunter juga akan dipertingkatkan melalui latihan dan kursus yang akan diadakan secara berkala untuk pegawai dan petugas di kaunter.</p> <p>BPPP Jabatan mengambil maklum mengenai teguran ini dan akan menambahbaik komunikasi di antara bahagian bagi memastikan koordinasi pegawai yang baik untuk urusan penyambungan panggilan telefon.</p>	<p>BPOPP BPPP</p>
5	<p>Sentiasa diberi info terkini kepada PTJ dari semasa ke semasa.</p>	<p>BPOPP Info terkini sentiasa dikongsi bersama PTJ sama ada melalui group <i>whatsapp</i> dan emel berdasarkan makluman rasmi yang dikeluarkan oleh Ibu Pejabat, JANM. JANM Negeri/ Cawangan juga sentiasa memaparkan informasi terkini di laman web rasmi bagi rujukan PTJ selanjutnya.</p> <p>BAMOF Info terkini sentiasa dikongsi bersama PTJ sama ada melalui group <i>whatsapp</i> atau emel.</p>	<p>BPOPP BAMOF</p>

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
6	Adakan kursus <i>refresher</i> berkenaan dengan sistem.	IPN Pada masa ini beberapa kursus berkaitan sistem seperti iGFMAS, ePerolehan, Sistem Pengurusan Aset (SPA) dan Sistem Pengurusan Stor (SPS) dan Sistem Pengurusan Aset Tak Alih Kerajaan (MySPATA) telah sedia ada dianjurkan oleh IPN pada setiap tahun. Kursus yang dianjurkan bersesuaian untuk semua kategori peserta samada penjawat awam yang baru memulakan perkhidmatan atau mereka yang ingin memantapkan pengetahuan serta kemahiran. Peserta boleh melayari portal IPN di www.ipn.gov.my untuk mendapatkan butiran berkaitan latihan yang dianjurkan dan 'like' facebook IPN untuk mengikuti informasi terkini.	IPN
7	Adakan latihan praktikal yang banyak setiap tahun bagi sistem-sistem sebab banyak perubahan pegawai seperti pegawai baru pindah masuk.	Pendekatan yang digunakan bagi melaksanakan kursus berkaitan sistem adalah secara teori dan <i>hands-on</i> . Kaedah secara <i>hands-on</i> ini membantu proses pemahaman peserta terhadap teori yang diterangkan oleh penceramah / fasilitator.	IPN
8	Kursus dan Bengkel yang berterusan bagi memantapkan ilmu pegawai PTJ berkaitan dengan sistem.	Pada masa ini beberapa kursus berkaitan sistem seperti iGFMAS, ePerolehan, Sistem Pengurusan Aset (SPA) dan Sistem Pengurusan Stor (SPS) dan Sistem Pengurusan Aset Tak Alih Kerajaan (MySPATA) telah sedia ada dianjurkan oleh IPN pada setiap tahun. Kursus yang dianjurkan bersesuaian untuk semua kategori peserta samada penjawat awam yang baru memulakan perkhidmatan atau mereka yang ingin memantapkan pengetahuan serta kemahiran. Peserta boleh melayari portal IPN di www.ipn.gov.my untuk mendapatkan butiran berkaitan latihan yang dianjurkan dan 'like' facebook IPN untuk mengikuti informasi terkini.	IPN
9	Kursus dan latihan kepada pegawai yang terlibat.	IPN menawarkan 68 tajuk kursus melibatkan perakaunan, kewangan, sistem maklumat perakaunan dan kemahiran insaniah. Semua modul ini memenuhi keperluan peningkatan kompetensi pegawai berkaitan aspek operasi dan kemahiran personal. Peserta boleh melayari portal IPN di www.ipn.gov.my untuk mendapatkan butiran berkaitan latihan yang dianjurkan dan 'like' facebook IPN untuk mengikuti informasi terkini.	IPN
10	Kursus <i>Refreshment</i> Perakaunan Akruan Berterusan.	IPN IPN telah merangka dan melaksanakan beberapa siri kursus bagi memantapkan pengetahuan berkaitan dengan perakaunan akruan khususnya di kalangan skim perkhidmatan Penolong Akauntan dan Pembantu Akauntan. Sebanyak 10,000 peserta	IPN PPPA

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p>telah disasarkan untuk mengikuti latihan tersebut pada tahun 2021 ini bagi memantapkan pengetahuan dan kemahiran dalam perakaunan akruan.</p> <p>PPPA Bagi membantu meningkatkan pengetahuan dan kompetensi pegawai berkaitan perakaunan akruan, PPPA sentiasa menambah baik kaedah pembelajaran, kandungan kursus, cara penyampaian kursus yang lebih berkesan serta bahan latihan yang dapat dijadikan rujukan dalam menjalankan tugas-tugas perakaunan.</p>	
11	Membuat kursus atau modul pembelajaran bagi kakitangan awam yang baru berkhidmat.	<p>IPN IPN menawarkan 68 tajuk kursus melibatkan perakaunan, kewangan, sistem maklumat perakaunan dan kemahiran insaniah. Semua modul ini memenuhi keperluan peningkatan kompetensi pegawai berkaitan aspek operasi dan kemahiran personal. Kursus yang dianjurkan bersesuaian untuk semua kategori peserta samada penjawat awam yang baru memulakan perkhidmatan atau mereka yang ingin memantapkan pengetahuan serta kemahiran. Peserta boleh melayari portal IPN di www.ipn.gov.my untuk mendapatkan butiran berkaitan latihan yang dianjurkan dan 'like' facebook IPN untuk mengikuti informasi terkini.</p> <p>BPPP Akauntan baharu lantikan JANM telah mempunyai modul pembelajaran yang disatukan dengan pelaksanaan Program Transformasi Minda (PTM). Melalui modul pembelajaran yang diperkenalkan dalam Pra Penempatan, pegawai akan diberikan pengetahuan secara teori dan praktikal fungsi utama JANM. Bagi pegawai skim perkhidmatan lain, tanggungjawab adalah di bawah jabatan yang melantik.</p>	IPN BPPP
12	Semua pegawai BPAD perlu menghadiri kursus kemahiran Perakaunan Akruan dan MPSAS bagi memantapkan tahap professional dan kualiti pengauditan.	<p>Pada tahun 2021, BPAD telah mengadakan beberapa kursus atas talian (<i>Knowledge Sharing</i>) berkaitan Perakaunan Akruan & MPSAS kepada semua pegawai BPAD secara bersiri seperti berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) MPSAS 17 Hartanah, Loji dan Peralatan & MPSAS 11 Construction Contract b) MPSAS 13 – PAJAKAN c) MPSAS 17 - TANAH 	BPAD

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		BPAD juga telah meningkatkan pengetahuan pegawai sokongan berkaitan dengan MPSAS dengan mengarahkan semua pegawai gred 32 dan 36 untuk menghadiri kursus MPSAS melalui ePSA. Seramai 35 orang pegawai gred 32 dan 36 BPAD telah menghadiri kursus berkenaan sijil kursus telah dikemukakan kepada Unit Pentadbiran untuk rekod.	
13	Banyakkan lagi pegawai khidmat pelanggan (operator telefon).	Di peringkat Ibu Pejabat, seramai empat (4) orang pegawai Khidmat Pelanggan telah ditugaskan untuk mengendalikan panggilan utama (<i>General Line</i>) Jabatan. Selain khidmat panggilan telefon, para pelanggan juga boleh menggunakan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) JANM untuk menyalurkan sebarang aduan dan pertanyaan.	BPPP
14	Memberi tunjuk ajar yang lebih efektif supaya Perkhidmatan terutama dalam bahagian kewangan semakin bertambah baik.	<p>Pada setiap tahun, BPPP (Seksyen Kewangan dan Perolehan) ada merancang perancangan latihan berkaitan operasi bahagian kewangan kepada PTJ di bawah JANM bertujuan memberi pendedahan, ""hands-on"" akan dasar & SOP terkini operasi bahagian kewangan kepada PTJ JANM. Walau bagaimanapun, ianya terhad kepada kemampuan menguruskan latihan tersebut kepada beberapa siri sahaja bagi memberi keutamaan perkhidmatan BPPP kepada PTJ BPPP secara khusus & PTJ JANM secara amnya.</p> <p>Dalam hal pengurusan bahagian kewangan, dipercayai bahawa selain tunjuk ajar secara langsung dan tidak langsung, ianya juga boleh ditambah melalui kursus/ bengkel yang dikelolakan IPN mahupun Pejabat Perakaunan yang sememangnya bertanggungjawab dalam pembangunan modal insan perkhidmatan perakaunan dan kewangan bagi semua penjawat awam dan pegawai-pegawai PTJ di bawah Pejabat Perakaunan.</p>	BPPP
15	Bekerjasama dengan pelbagai Jabatan dalam memberi tentang skop dan cara Jabatan memberi perkhidmatan.	Jabatan mengambil maklum akan cadangan penambahbaikan ini. Jabatan akan sentiasa berusaha untuk berkolaborasi dengan jabatan lain bagi meningkatkan mutu perkhidmatan.	BPPP
16	Boleh ditambah bilangan pegawai yang berkhidmat agar perkhidmatan boleh berjalan dengan lebih lancar lagi.	Isu pertambahan bilangan pegawai perlu dilihat dalam skop yang lebih meluas kerana dasar semasa Kerajaan tidak membenarkan pertambahan jawatan dengan implikasi kewangan. Bahagian boleh melaksanakan prinsip <i>redeployment</i> jika ada fungsi atau beban tugasan yang lebih mendesak.	BPPP

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
17	Kakitangan JANM perlu kerap menghadiri kursus dalam memantapkan pengetahuan dalam kerja seharian.	Pendedahan berkaitan pekelling, peraturan dan tanggungjawab telah diberi semasa pegawai mengikuti Program Transformasi Minda (PTM) serta semasa pegawai mengikuti kursus.	BPPP
18	LDP berkala.	<p>BPPP Kuasa bagi kursus Latihan Dalam Perkhidmatan adalah di bawah JPA. Pelan Latihan Operasi telah disediakan dan pegawai Skim Perakaunan boleh merujuk di <i>website</i> JANM dan memohon untuk mengikuti kursus yang ditawarkan di IPN atau agensi lain yang berkaitan. Penganjuran oleh BPPP ada dilaksanakan tetapi melibatkan bilangan kursus dan peserta yang terhad.</p> <p>IPN IPN menawarkan 68 tajuk kursus melibatkan perakaunan, kewangan, sistem maklumat perakaunan dan kemahiran insaniah. Semua modul ini memenuhi keperluan peningkatan kompetensi pegawai berkaitan aspek operasi dan kemahiran personal. Latihan yang ditawarkan juga memenuhi keperluan Training Road Map (TRM) mengikut gred bagi pegawai skim perkhidmatan perakaunan. Peserta boleh melayari portal IPN di www.ipn.gov.my untuk mendapatkan butiran berkaitan latihan yang dianjurkan dan 'like' facebook IPN untuk mengikuti informasi terkini.</p>	BPPP IPN
19	Membuat kursus atau modul pembelajaran bagi kakitangan awam yang baru berkhidmat	Akauntan baharu lantikan JANM telah mempunyai modul pembelajaran yang disatukan dengan pelaksanaan Program Transformasi Minda (PTM). Melalui modul pembelajaran yang diperkenalkan dalam Pra Penempatan, pegawai akan diberikan pengetahuan secara teori dan praktikal fungsi utama JANM. Bagi pegawai skim perkhidmatan lain, tanggungjawab adalah di bawah jabatan yang melantik.	BPPP
20	Mengadakan program latihan yang terancang untuk menghasilkan tenaga manusia yang sepatutnya sebelum mendapat penempatan semasa bertugas.	JANM telah mempunyai Pelan Operasi Latihan yang boleh dirujuk dalam website JANM. Pegawai akan dipanggil mengikuti TRM berdasarkan tempoh lantikan tetapi tidak berdasarkan penempatan akan datang. Manakala pegawai lantikan baru akan mengikuti Program Transformasi Minda.	BPPP

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
21	Mengadakan program motivasi staf sebagai dorongan dan meningkatkan keupayaan staf dalam melaksanakan tugas.	Program berbentuk motivasi boleh diadakan sebagai salah satu daripada kursus Eksplorasi Minda (kursus bulanan) yang diadakan secara tetap. Walau bagaimanapun, penyertaan secara bersemuka adalah terhad manakala keberkesanan kursus secara <i>online</i> mungkin kurang disebabkan tiada interaksi bersemuka.	BPPP
22	Mengisi kekosongan jawatan yang kosong kerana kekurangan pegawai.	Bagi pengisian jawatan di grad lantikan, kelulusan pengisian telah diperolehi daripada JPA untuk tahun 2021 dan BPPP telah memohon pengisian daripada agensi pembekal yang terlibat.	BPPP
23	Segerakan isu perjawatan W yang masih tergantung di KPM.	Isu perjawatan perakaunan di KPM sedang dilaksanakan secara berperingkat. Urusan penempatan semula lebih penyandang dari KPM ini perlu diuruskan secara <i>case by case</i> kerana JANM berdepan dengan isu lokaliti pegawai. Maklumat lebih penyandang dari KPM juga baharu sahaja diterima dan disahkan oleh BSM KPM pada Mac 2021.	BPPP
24	Kerap bertanyakan masalah pengguna.	<p><u>BAMOF</u> Sentiasa berhubung dengan pengguna melalui telefon/whatsapp/emel.</p> <p><u>BPAD</u> Sesi Perjumpaan bersama Pengarah sentiasa diadakan bagi membincangkan secara dua hala masalah yang dihadapi oleh pegawai. Bagi tahun 2021, sebanyak lima perjumpaan bersama dengan pengarah telah diadakan dengan semua pegawai BPAD termasuk pegawai UAD di Zon.</p> <p><u>BPOPP</u> BPOPP sentiasa mengamalkan keprihatinan terhadap masalah pengguna serta memberi keutamaan bagi masalah yang dihadapi oleh pengguna.</p> <p><u>BWTD</u> Borang Kajian Kepuasan pelanggan juga disediakan sekiranya ada cadangan atau aduan daripada pelanggan.</p> <p><u>IPN</u> Untuk makluman ini adalah perlu bagi pihak IPN mengenal pasti masalah yang dihadapi oleh pengguna bagi mengatasi masalah tersebut.</p>	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
25	Kerap mengadakan kursus dan taklimat berkaitan dengan arahan semasa bagi memudahkan pegawai kewangan memahami tugas harian	<p><u>BAMOF</u> Pegawai akan dihantar ke kursus serta diberikan latihan yang bersesuaian agar kompetensi kerja meningkat</p> <p>Sebanyak 6 latihan/kursus kepada PTJ telah dirancang untuk dilaksanakan pada tahun 2021 dengan mengambilkira keperluan daripada PTJ melalui borang penilaian yang telah diedarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kursus MPSAS Persembahan Penyata Kewangan (9 - 10 Februari 2021) 2. Kursus Kawalan Dalaman dan Penilaian Risiko (7 - 8 April 2021) 3. Kursus Refresher iGFMAS: Modul Pengurusan Gaji (Siri 1) (28 - 29 Julai 2021) 4. Kursus Refresher iGFMAS: Perakaunan Aset (Siri 1) (11 - 12 Ogos 2021) 5. Kursus Refresher iGFMAS: Modul Pengurusan Gaji (Siri 2) (14 - 15 September 2021) 6. Kursus Refresher iGFMAS: Perakaunan Aset (Siri 2) (12 - 13 Oktober 2021) <p><u>BKP</u> Pegawai diwajibkan untuk menghadiri kursus yang berkaitan tidak kurang 5 hari setahun</p> <p><u>BPAD</u> Pengarah dan pengurusan BPAD sentiasa mengadakan sesi knowledge sharing dan kursus secara atas talian bagi meningkatkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas hakiki. Tahun 2020 - 3 Sesi Knowledge Sharing diadakan Tahun 2021 - 5 Sesi Knowledge Sharing/Kursus Secara atas talian diadakan.</p> <p><u>BPOPP</u> BPOPP sentiasa memastikan pegawai BPOPP di mana setiap pegawai perakaunan dikehendaki menghadiri kursus berkaitan perakaunan dan kewangan dan dilaporkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Latihan</p> <p><u>BWTD</u> Latihan sentiasa diberikan kepada semua pegawai untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang memuaskan.</p>	SEMUA BAHAGIAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p><u>IPN</u> Pihak pentadbiran mengambil maklum mengenai perkara ini. Untuk makluman taklimat dan perkongsian maklumat maklumat berkaitan dengan arahan semasa diadakan di IPN bagi menyampaikan maklumat terkini berkaitan dengan arahan-arahan semasa. Maklumat ini disampaikan sama ada secara bersemuka, e-mel, aplikasi komunikasi sosial rasmi dan video secara dalam talian.</p>	
26	<p>Pegawai perlu tingkatkan kemahiran dalam setiap urusan (sentiasa belajar) bagi membantu PTJ yang memerlukan.</p>	<p><u>BAMOF</u> Pegawai akan dihantar ke kursus serta diberikan latihan yang bersesuaian agar kompetensi kerja meningkat</p> <p><u>BPAD</u> Pengarah dan pengurusan BPAD sentiasa mengadakan sesi knowledge sharing dan kursus secara atas talian bagi meningkatkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas hakiki. Tahun 2020 - 3 Sesi Knowledge Sharing diadakan Tahun 2021 - 5 Sesi Knowledge Sharing/Kursus Secara atas talian diadakan.</p> <p><u>BPOPP</u> Latihan berterusan sentiasa dilaksanakan kepada semua pegawai melalui Pelan Latihan (Training Road Map) yang telah disediakan oleh JANM sebagai usaha untuk meningkatkan profesionalisme dan kompetensi pegawai dalam bidang tugas masing-masing. Selain itu, JANM juga sentiasa menggalakkan perkongsian pengetahuan warga perakaunan melalui kaedah Knowledge Managemnet (KM) JANM.</p> <p><u>BWTD</u> Pegawai sentiasa diingatkan untuk mengamalkan nilai-nilai murni, sentiasa bersikap professional dan informatif. Latihan sentiasa diberikan kepada semua pegawai untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang memuaskan.</p>	SEMUA BAHAGIAN

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		IPN IPN telah merancang dan melaksanakan beberapa kursus dalaman bagi meningkatkan kemahiran dan kompetensi pegawai-pegawai IPN.	