



**MAKLUM BALAS KEPADA CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
HASIL DARIPADA KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2014
JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA**

**MAKLUM BALAS CADANGAN PENAMBAHBAIKAN HASIL DARIPADA
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2014
JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA**

BIL	CADANGAN	MAKLUMBALAS
1	Cara pemprosesan bayaran dengan lebih cepat / komitmen pegawai dalam mempercepatkan proses bayaran.	Semua bayaran diproses berdasarkan kepada kehendak peraturan semasa iaitu di bawah Arahan Perbendaharaan 103 - Bil perlu dibayar dengan segera tidak lewat dari 14 hari dari tarikh ianya diterima dengan lengkap dan sempurna.
2	Arahan perlu selaras bagi semua Pejabat Pembayar dan tidak membuat keputusan berlainan dengan Arahan Pusat.	<p>JANM telah menganjurkan bengkel Senarai Semak Pembayaran Pejabat Perakaunan secara bersiri bagi tujuan penyelarasan dan keseragaman.</p> <p>Senarai Semak yang lengkap akan dimuat naik ke Portal Rasmi JANM sebagai rujukan semua Pejabat Perakaunan dan PTJ.</p>
3	Bekerjasama dengan pelbagai jabatan dalam memberi pendedahan tentang skop dan cara jabatan memberi perkhidmatan.	Mesyuarat secara berkala diadakan dengan pelbagai jabatan seperti Agensi Potongan Gaji bagi mewujudkan kerjasama dan penyelarasan operasi.

BIL	CADANGAN	MAKLUMBALAS
4	Mempertingkatkan lagi usaha dan kerjasama dalam menyampaikan kaedah-kaedah atau langkah-langkah yang perlu diketahui untuk diikuti dalam menyelesaikan masalah yang dialami.	JANM dengan kerjasama semua Pengarah Negeri /Cawangan dan Ketua Akauntan Kementerian melalui Mesyuarat Pengarah dan Ketua Akauntan sentiasa berbincang dan berusaha menyelesaikan isu operasi dan pelaksanaan penambahbaikan secara seragam.
5	Mohon disertakan rujukan pekeliling apabila kuiri, sebagai rujukan untuk diambil tindakan pembedahan.	Bayaran yang dikuiiri dinyatakan rujukan peraturan/pekeliling sebagai panduan PTJ supaya pencapaian prestasi pembayaran di setiap PTJ meningkat.
6	Ketepatan dalam menyampaikan maklumat dan keseragaman khidmat nasihat yang diberikan. Perlu diwujudkan satu Seksyen Perundingan di peringkat Ibu Pejabat sebagai satu medium untuk menyelaraskan isu-isu Naziran dari segi prosedur kewangan dari segi bayaran elaun/tuntutan /perolehan di mana sesetengah isu tersebut perlu dipanjangkan kepada JPA atau Perbendaharaan. Pekeliling kod objek juga perlu disemak semula dan tafsiran dari segi penggunaan kod objek perlu diperhalusi lagi agar tiada lagi ketidakseragaman di antara AO. Dicadangkan diwujudkan satu Seksyen di peringkat Ibu pejabat yang menjaga pekeliling kod objek untuk memudahkan AO merujuk.	Selaras dengan Transformasi JANM, JANM telah mewujudkan Seksyen Pengurusan Korporat dan Perundingan, Unit Inspektorat dan Naziran di Bahagian Pengurusan Operasi Pejabat Perakaunan (BPOPP). Seksyen ini berfungsi untuk memberi khidmat nasihat dan perundingan kepada semua Pejabat Perakaunan. Ianya juga bertanggungjawab dalam menyeragamkan pelaksanaan operasi kewangan dan perakaunan di semua Pejabat Perakaunan berdasarkan peraturan dan prosedur berkuatkuasa. Mesyuarat berkala akan diatur bagi mencapai maksud ini.

BIL	CADANGAN	MAKLUMBALAS
7	Meningkatkan kepantasan dalam memberikan maklumbalas.	<p>Pada masa sekarang, pertanyaan dan maklumbalas yang diterima melalui emel dan diberikan respon dalam masa tiga (3) hari bekerja kepada pengadu.</p> <p>Bahagian Khidmat Perunding (BKP) sedang dalam proses untuk membangunkan satu sistem maklum balas yang lebih bersistematik. Sistem tersebut akan dipanjangkan ke bahagian – bahagian Ibu Pejabat apabila ianya telah siap.</p> <p>JANM akan mengkaji kesesuaian pelaksanaan <i>One Stop Centre</i> bagi tujuan mempercepatkan proses maklumbalas kepada pelanggan.</p>
8	Meningkatkan tahap pengetahuan pegawai di JANM Negeri agar dapat memberi jawapan yang meyakinkan kepada PTJ.	<p>Pegawai-pegawai JANM diberi latihan dan kursus yang mencukupi dan didedahkan dengan peraturan-peraturan kewangan dan pentadbiran yang sedang berkuatkuasa dalam meningkatkan kompetensi pegawai. Ia secara tidak langsung membantu dalam memberi keyakinan kepada pegawai untuk memberikan khidmat nasihat kepada PTJ.</p>

BIL	CADANGAN	MAKLUMBALAS
9	Menambah bilangan pegawai khidmat nasihat untuk sistem-sistem dan pegawai unit <i>helpdesk</i> .	Penambahan bilangan perjawatan adalah tertakluk kepada dasar kerajaan. Dalam penstrukturan semula organisasi yang telah diluluskan pada tahun 2015, JANM telah diluluskan tambahan jawatan termasuk jawatan yang bertanggungjawab dalam urusan sistem dan unit <i>helpdesk</i> .
10	Mempercepatkan maklumat bagi semua Laporan E-Penyata Gaji dan Laporan seperti Laporan R2, <i>Payrol Masterlisting</i> (sama tarikh Slip Gaji dikeluarkan).	<p>Laporan-laporan Gaji (Laporan R2, <i>Payroll Masterlisting</i> dan lain-lain) dijana dari Sistem GFMS Pejabat Perakaunan setelah semua proses gaji selesai bagi <i>Regular</i> dan <i>Separate Cycle</i>. Laporan-laporan Gaji ini dijana sekali sebulan setelah semua urusan gaji selesai. Prosedur ini dilaksanakan kerana mengambilkira keperluan laporan yang diperlukan oleh badan berkanun seperti KWSP, PERKESO dan LHDN.</p> <p>Sistem ePenyata Gaji dan Laporan (eSPGL) menerima maklumat <i>Number Spool</i> laporan-laporan Gaji daripada Pejabat Perakaunan pada minggu pertama bulan berikutnya dan memproses maklumat tersebut sebelum dimuatnaik untuk capaian oleh pengguna. Berdasarkan prosedur penjanaan laporan-laporan Gaji di Pejabat Perakaunan yang berkuatkuasa sekarang tidak memungkinkan laporan boleh dicapai bersekali dengan slip gaji.</p>

BIL	CADANGAN	MAKLUMBALAS
11	<p>Memudahkan capaian sistem slip gaji dan elakkan gangguan pada e-Penyata Gaji terutama 2 hari sebelum dan selepas gaji serta tingkatkan perlindungan dan tahap keselamatan terhadap <i>password</i>. Turut dicadang untuk diawalkan laporan e Penyata Gaji 1 minggu daripada tarikh pembayaran gaji.</p>	<p>Bagi meningkatkan tahap keselamatan eSPGL, beberapa ciri keselamatan bagi tujuan melindungi maklumat Penyata Gaji Bulanan dan Tahunan penjawat awam Kerajaan Persekutuan adalah meliputi ciri-ciri berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Notifikasi melalui sms dan e-mail kepada pengguna sistem yang Daftar Semula ii. Mengunci masuk maklumat No. Akaun Bank pembayaran gaji bagi tujuan Daftar Semula untuk membolehkan sistem membuat semakan Penyata gaji boleh dicapai sehari sebelum tarikh gaji bagi memberi ruang kepada Pejabat Perakaunan untuk memproses SG20 (Borang Perubahan Gaji). Sekiranya penyata gaji dicapai seminggu sebelum tarikh pembayaran gaji, tempoh untuk memproses SG20 lebih singkat dan mengakibatkan maklumat perubahan gaji penjawat awam lambat dikemaskini.

BIL	CADANGAN	MAKLUMBALAS
12	Talian untuk mendapatkan penyata gaji terlalu perlahan.	<p>Bagi mengatasi masalah capaian yang perlahan terutamanya pada beberapa hari sebelum tarikh gaji, JANM telah mengagihkan <i>bandwith</i> yang khusus kepada eSPGL iaitu 36 Mbps daripada 60 Mbps yang diberikan oleh MAMPU.</p> <p>JANM telah melaksanakan aktiviti <i>Network Forensic</i> pada 15-18 September 2015 bagi mengkaji punca masalah ini.</p>
13	Mohon ditambahbaik kelajuan intranet sistem eSPKB.	Penambahbaikan kelajuan intranet sistem eSPKB akan dilaksanakan setelah <i>stress test</i> keperluan talian 1GFMAS selesai bagi mengambil kira semua talian 1Gov*Net sistem 1GFMAS yang akan menggantikan sistem eSPKB.
14	Wujudkan apps untuk iOS dan Android.	Cadangan mewujudkan apps untuk iOS dan Android untuk ePenyata Gaji & Laporan akan dikaji untuk penambahbaikan pada masa akan datang.
15	Ketidakpuasanhati berhubung penjanaan baucar eMaklum yang mana seringkali tidak dapat muat naik penjanaan eMaklum. Mohon diadakan taklimat, <i>upgrade system</i> dan mengadakan lawatan ke PTJ yang mempunyai masalah.	PTJ yang menghadapi masalah ini perlu merujuk kepada Pejabat Perakaunan berkenaan. Masalah ini perlu dikenalpasti punca di pelbagai peringkat dan maklumat yang lengkap perlu disediakan kepada Pejabat Perakaunan untuk tindakan pembetulan.

BIL	CADANGAN	MAKLUMBALAS
16	Mewujudkan kepelbagaian teknik bagi memudahkan urusan mendapatkan maklumat (selain daripada hebahan melalui portal).	Selain hebahan melalui portal, hebahan maklumat turut dilakukan di media social JANM (<i>Facebook</i>) dan emel kepada semua warga JANM.
17	Memperbanyakkan promosi berkaitan perkhidmatan JANM seperti promosi melalui media elektronik, media cetak, portal, mengadakan pameran bergerak dan promosi pada baju serta cenderahati yang diberikan secara percuma. Promosi haruslah menarik, padat dan mudah difahami.	Promosi kepada pelanggan luar seperti individu dan syarikat dibuat melalui media elektronik (televisyen) sebagai contoh treler eMaklum dan WTD telah disiarkan di saluran televisyen utama. Promosi juga dibuat melalui emel, portal rasmi dan <i>Facebook</i> JANM.
18	Mempromosikan peristiwa/kursus/persidangan yang berlangsung setiap hari di JANM melalui TV yang berada di lobi/kaunter JANM.	
19	Mempromosi perkhidmatan JANM melalui skrin yang diletakkan di ruang menunggu lobi supaya tetamu yang datang dapat mengetahui maklumat perkhidmatan JANM semasa menunggu di situ.	
20	Penggunaan media sosial lain sebagai tambahan kepada facebook seperti instagram, twitter & whatsapps bagi mempromosikan perkhidmatan JANM.	
21	Hebahan melalui emel jabatan dan juga Portal setiap pejabat cawangan JANM.	
22	Penyebaran melalui email atau sms terus kepada pelanggan.	

BIL	CADANGAN	MAKLUMBALAS
23	Hebahan lebih menyeluruh kepada PTJ berkenaan akruan.	<p>Hebahan melalui bahan bercetak seperti poster, fokus akruan, dan <i>flyers</i> telah dibuat dan diedar kepada semua kementerian dan JANM Negeri/Cawangan untuk diagih ke PTJ masing-masing. Hebahan mengenai perakaunan akruan juga disediakan di portal <i>Knowledge Management</i> JANM.</p> <p>Latihan Perakaunan Akruan telah dilaksanakan kepada semua Trainers kementerian dan JANM Negeri/Cawangan. Trainers seterusnya bertanggungjawab untuk menyampaikan latihan tersebut kepada PTJ masing-masing.</p> <p>Latihan secara online juga turut disediakan melalui portal EKSA bagi topik MPSAS 1 dan MPSAS 17 yang boleh diakses menggunakan talian internet. Hebahan mengenai portal ini juga telah dibuat ke semua kementerian, JANM Negeri/Cawangan.</p> <p>PPPA memantau secara bulanan pelaksanaan latihan perakaunan akruan yang dilaksanakan oleh kementerian kepada PTJ masing-masing.</p>

BIL	CADANGAN	MAKLUMBALAS
24	Kursus dicadang disampaikan oleh tenaga pengajar yang lebih berpengalaman dan menguasai bidang subjek yang disampaikan.	Tenaga pengajar yang terlibat dengan kursus di IPN memang dipilih dalam kalangan pegawai yang berpengalaman dan berpengetahuan dalam subjek yang diajar. Ianya terbukti dengan penilaian tinggi yang diberikan oleh peserta-peserta yang telah mengikuti kursus.
25	Memuatkan nota-nota kursus, penerangan dan lain-lain untuk dikongsikan oleh penjawat awam dari badan-badan berkanun kerajaan.	<p>Nota – nota yang telah dimuat naik di portal JANM boleh dicapai oleh semua penjawat awam termasuk dari badan – badan berkanun.</p> <p>Nota-nota yang dimuat naik adalah terbuka untuk sesiapa sahaja yang berminat untuk dikongsikan. Walau bagaimanapun nota-nota berkenaan adalah khusus berkaitan dengan pengurusan perakaunan dan kewangan Kerajaan Persekutuan dan Kerajaan Negeri sahaja.</p>
26	Memperbanyakkan lagi kursus-kursus perakaunan.	Kursus-kursus yang ditawarkan di IPN telah dirancang mengikut kesesuaian dan sentiasa dikemaskini. Semua kursus yang dijalankan ini telah melalui proses perbincangan dan kelulusan di peringkat Jawatankuasa Latihan JANM.

BIL	CADANGAN	MAKLUMBALAS
27	Menambahbaik portal JANM (pengemaskinian maklumat, penambahan maklumat & meningkatkan talian portal).	Portal JANM sedang dalam proses penambahbaikan menggunakan perisian <i>Content Management System</i> (CMS) di mana pada tahun 2015 JANM telah melaksanakan perolehan melalui kaedah Sebutharga Perkhidmatan Penambahbaikan Portal Rasmi dan Pembekalan Perisian CMS di JANM.
28	Mengadakan Hari Bersama Pelanggan secara berterusan dan lebih kerap.	Penganjuran Program Hari Bersama Pelanggan oleh JANM adalah mengikut kesesuaian masa. Pada kebiasaannya JANM akan turut serta dalam program yang sama yang dianjurkan oleh Kementerian Kewangan (MOF). Sebagai contoh pada tahun ini, MOF akan mengadakan program ini pada 15 Disember 2015.
29	Meningkatkan tahap layanan Pegawai Khidmat Pelanggan di kaunter agar lebih mesra dan sentiasa berada di hadapan.	JANM akan menghantar Pegawai Khidmat Pelanggan ke kursus yang bersesuaian bagi meningkatkan perkhidmatan di kaunter.

BIL	CADANGAN	MAKLUMBALAS
30	Meningkatkan tahap komitmen dan kesungguhan pegawai dalam melaksanakan tugas dan ketidakbergantungan kepada seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas.	<p>JANM sentiasa memastikan tahap komitmen dan kesungguhan pegawai berada di tahap yang membanggakan dengan melaksanakan program secara berkumpulan melalui penubuhan jawatankuasa-jawatankuasa yang berkaitan.</p> <p>Kebergantungan kepada seseorang pegawai hanya sebagai penggerak utama bagi mengelakkan kecelaruan saluran komunikasi antara jawatankuasa.</p> <p>Tahap komitmen dan kesungguhan pegawai juga ditingkatkan melalui kursus yang berkaitan dan <i>Training Roadmap</i> yang dirancang.</p> <p>Pusingan kerja (<i>job rotation</i>) dalam sesebuah Bahagian juga turut dilaksanakan bagi tujuan ini.</p>
31	Sesuai perancangan yang hendak dilaksanakan tidak dibuat pada saat-saat akhir.	Takwim JANM 2015 telah dikeluarkan bagi aktiviti / jawatankuasa / mesyuarat yang dirancang untuk diadakan bagi tahun 2015.