



Jabatan Akauntan Negara Malaysia

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2017

Disediakan oleh:

Seksyen Pembangunan Perakaunan Dan Pengurusan Strategik (SPPS), BPPP

KANDUNGAN

| | |
|---|-----|
| RINGKASAN EKSEKUTIF | 2 |
| LATAR BELAKANG | 3 |
| OBJEKTIF | 4 |
| METODOLOGI | 4 |
| ANALISIS RESPONDEN | 6 |
| ANALISIS HASIL KAJIAN | 9 |
| A. HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2017 BERBANDING TAHUN 2016 DAN 2015 | 9 |
| 1. Bayaran..... | 9 |
| 2. Terimaan..... | 10 |
| 3. Wang Tak Dituntut (WTD) | 11 |
| 4. Kelulusan Juruaudit/Penyelesai Syarikat..... | 11 |
| 5. Permohonan Kelulusan Sistem Perakaunan & Kewangan Sektor Awam..... | 12 |
| 6. Kursus Anjuran Institut Perakaunan Negara (IPN) | 13 |
| 7. Helpdesk..... | 14 |
| 8. e-Maklum | 15 |
| 9. ePenyata Gaji dan eLaporan | 15 |
| 10. Portal Rasmi JANM..... | 16 |
| 11. Layanan Pegawai | 17 |
| 12. Kaunter | 18 |
| B. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PROMOSI PERKHIDMATAN JANM | 19 |
| 1. Kepekaan..... | 19 |
| 2. Kaedah promosi | 20 |
| C. RUMUSAN HASIL KAJIAN | 22 |
| PENUTUP | 233 |
| LAMPIRAN | 244 |

RINGKASAN EKSEKUTIF

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

Bagi Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2017, kajian telah dijalankan mulai 16 April sehingga 16 Mei 2018 secara dalam talian. Seramai 581 responden telah mengisi borang soal selidik ini. Secara keseluruhan, peratus tahap kepuasan pelanggan JANM bagi tahun 2017 adalah 95.39%, menurun sebanyak 3.03% berbanding tahun 2016 (98.42%).

LATAR BELAKANG

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

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

- i) Menyempurnakan bayaran dalam tempoh 4 hari kalendar dari tarikh terima dokumen lengkap.
- ii) Memperakaunkan terimaan dalam tempoh 3 hari kalendar dari tarikh terima dokumen lengkap.
- iii) Memproses dan membayar permohonan bayaran balik Wang Tak Dituntut dalam tempoh 14 hari kalendar dari tarikh terima permohonan bagi data dalam Sistem G-UMIS.
- iv) Memproses permohonan pembaharuan kelulusan juruaudit dan penyelesaian syarikat dalam tempoh 3 bulan dari tarikh terima permohonan yang lengkap.
- v) Meluluskan 80% permohonan khidmat nasihat sistem perakaunan dan kewangan sektor awam dalam tempoh 2 bulan dari tarikh terima permohonan yang lengkap.
- vi) Memberikan latihan yang sistematik dan berkualiti kepada anggota perkhidmatan awam.
- vii) Memastikan setiap aduan daripada pengguna berkaitan gangguan penggunaan sistem dibuat akuterima dalam tempoh 15 minit selepas aduan diterima melalui sistem Helpdesk.
- viii) Memuat naik maklumat ke dalam Sistem e-Penyata Gaji selewat-lewatnya pada tarikh gaji.

OBJEKTIF

Objektif kajian ini dilakukan adalah untuk:

- 1) Mendapatkan penilaian pelanggan terhadap perkhidmatan utama yang diberikan oleh Jabatan Akauntan Negara Malaysia seperti tercatat dalam Piagam Pelanggan JANM;
- 2) Mendapatkan penilaian pelanggan terhadap promosi perkhidmatan JANM;
- 3) Mengetahui keberkesanan sesuatu perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan;
- 4) Mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan dan promosi yang diberikan; dan
- 5) Memenuhi keperluan Penilaian Penarafan Bintang (*System Star Rating* - SSR) oleh MAMPU.

METODOLOGI

- 1) Kajian ini dijalankan secara atas talian dengan menyediakan soal selidik di portal rasmi JANM (<http://www.anm.gov.my>) bermula 16 April sehingga 16 Mei 2018.
- 2) Borang soal selidik *online* merangkumi 3 bahagian seperti berikut:

Bahagian A : Profil pelanggan

Bahagian B : Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di JANM

Bahagian C : Tahap kepuasan pelanggan terhadap promosi perkhidmatan di JANM

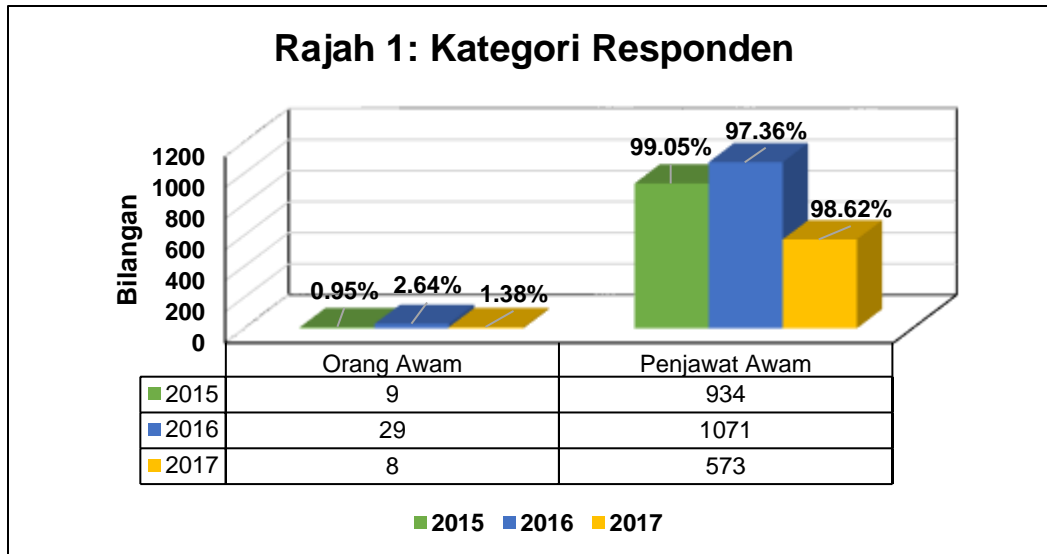
- 3) Responden diminta memberikan penarafan mata mengikut skala kepuasan terhadap bidang-bidang perkhidmatan yang diberikan seperti berikut:



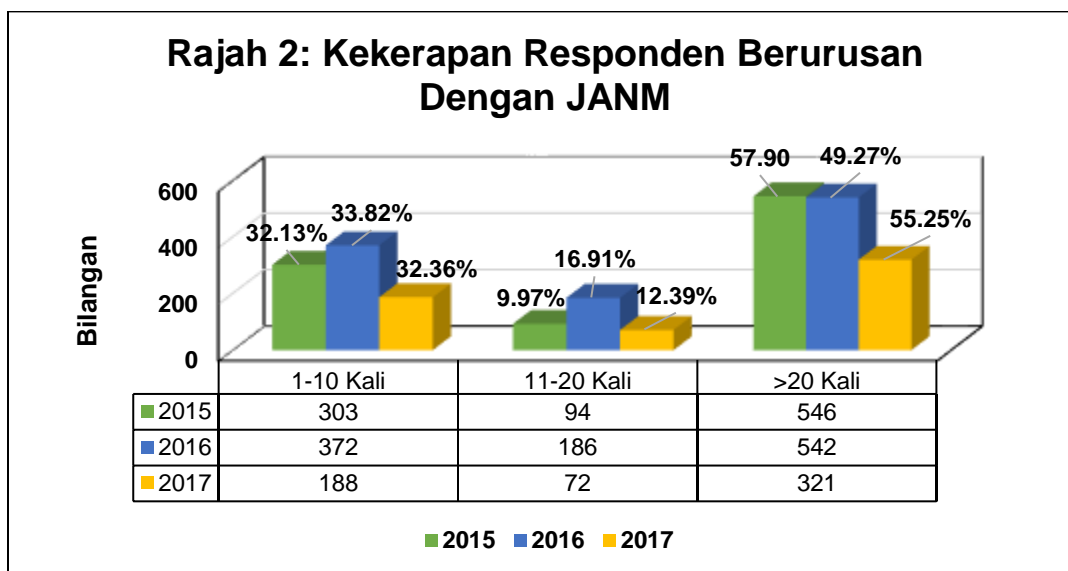
- 4) Responden juga boleh memberikan sebarang cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan JANM;
- 5) Borang soal selidik adalah seperti di **Lampiran**;
- 6) Hebahan soal selidik dibuat melalui:
- Portal Rasmi JANM;
 - Kiosk* di kaunter utama JANM
 - Nota hebahan;
 - Kaunter utama JANM; dan
 - Lain – lain hebahan (contoh: emel kepada warga JANM dan pelanggan).

ANALISIS RESPONDEN

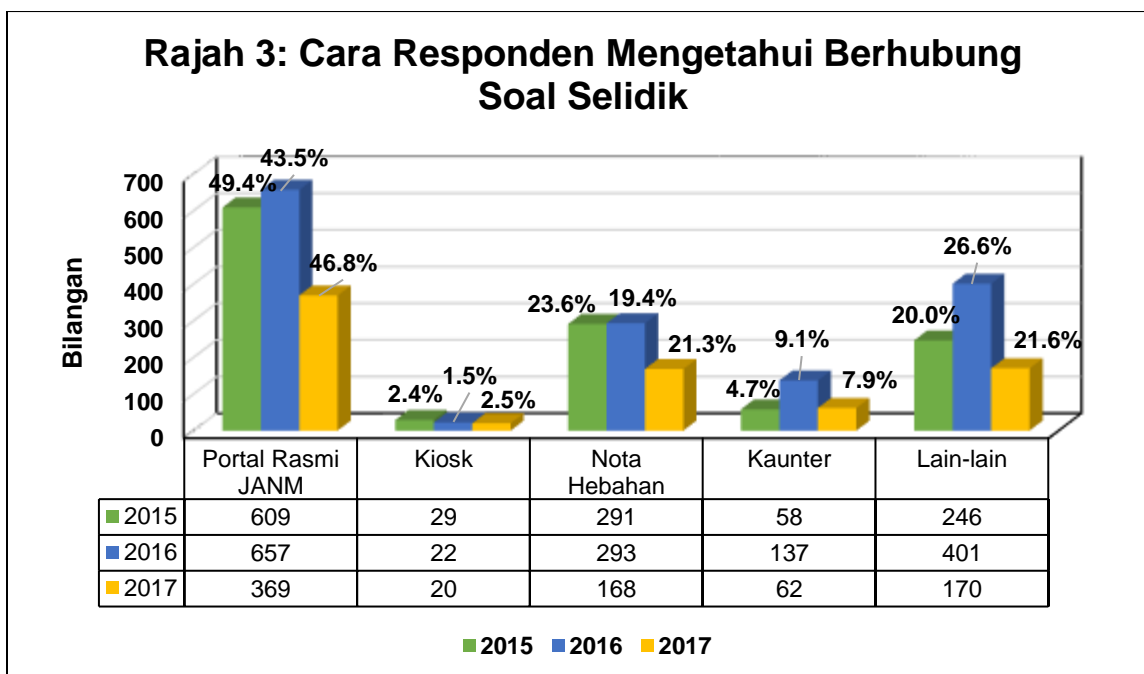
Pada tahun 2017, jumlah responden adalah seramai 581 orang. Analisis responden berdasarkan kategori responden, kekerapan responden berurusan dengan JANM dan cara responden mengetahui berhubung soal selidik ini adalah seperti di Rajah 1, 2 dan 3 berikut:



Daripada 581 orang responden yang menjawab soal selidik bagi tahun 2017, 573 iaitu 98.62% adalah di kalangan Penjawat Awam (**Rajah 1**). Penjawat awam mendominasi kategori responden sejak tahun 2012. Ini kerana majoriti perkhidmatan yang ditawarkan oleh JANM adalah disediakan untuk kegunaan penjawat awam seperti pengguna sistem ePenyata Gaji dan eLaporan. Bagi tahun 2017, bilangan responden di kalangan orang awam menurun dari 29 orang kepada 8 orang.



Lebih dari separuh responden (67.64%) telah berurusan dengan JANM melebihi 10 kali. Manakala 32.36% responden berurusan kurang dari 10 kali (**Rajah 2**). Peratusan yang besar ini menunjukkan soal selidik ini telah dijawab oleh responden yang kerap berurusan dengan JANM.



Rajah 3 menunjukkan bahawa hebahan melalui portal merupakan kaedah yang paling berkesan untuk memaklumkan berkenaan soal selidik yang dijalankan (46.8%). Hebahan melalui nota hebahan juga merupakan salah satu kaedah yang efektif kepada responden di mana 21.3% responden mengetahui mengenai soal selidik ini melalui kaedah tersebut. Nota hebahan telah disediakan di kaunter JANM Negeri/Cawangan. Lain-lain kaedah seperti e-mel, arahan dari pegawai atasan, aplikasi *whatsapp* dan lain-lain meliputi 21.6%. Kaedah yang kurang efektif adalah hebahan melalui kiosk, hanya 2.5% dari responden mengetahui mengenai soal selidik ini melalui kiosk. Kiosk disediakan di lobi pejabat JANM Negeri/Cawangan bagi memudahkan pelanggan menjawab soal selidik.

ANALISIS HASIL KAJIAN

A. HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2017 BERBANDING TAHUN 2016 DAN 2015

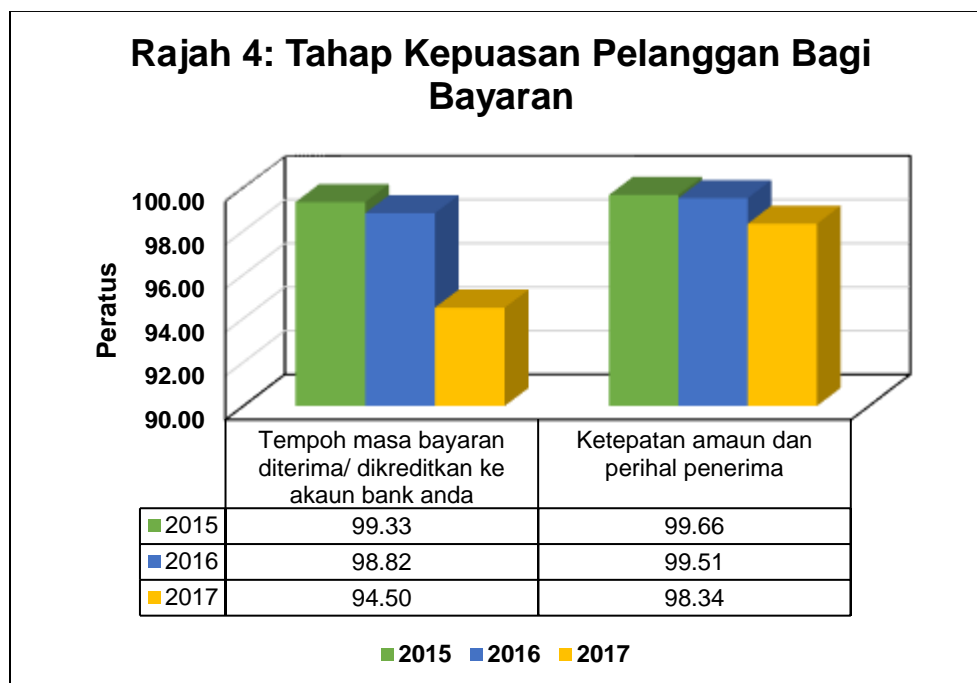
Tahap kepuasan pelanggan dianalisis berdasarkan skala kepuasan iaitu 5 (Cemerlang), 4 (Baik), 3 (Memuaskan), 2 (Kurang Memuaskan) dan 1 (Sangat Tidak Memuaskan). Tahap kepuasan pelanggan dikategorikan kepada 2 kumpulan iaitu:

- (i) Skala 1 & 2 - Tidak memuaskan / Tidak Berpuas hati
- (ii) Skala 3, 4 & 5 - Memuaskan / Berpuas hati

Analisis kajian berdasarkan skop perkhidmatan adalah seperti berikut :

1. Bayaran

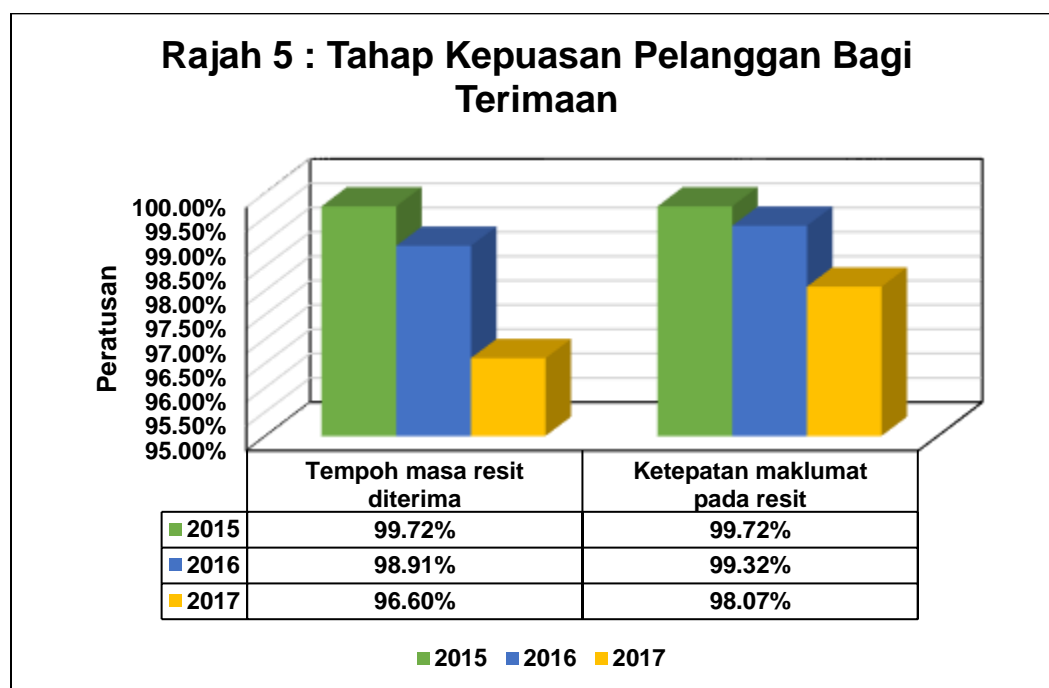
Soalan berkaitan bayaran merangkumi 2 perkara iaitu tempoh masa bayaran diterima/dikreditkan ke akaun bank dan ketepatan amaun dan perihal penerima. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk kedua-dua soalan tersebut bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 adalah seperti di **Rajah 4**.



Berdasarkan **Rajah 4**, tahap kepuasan pelanggan bagi tempoh masa bayaran diterima/dikreditkan ke akaun bank menurun sebanyak 4.32% kepada 94.50% pada tahun 2017. Tahap kepuasan pelanggan bagi ketepatan amaun dan perihal penerima juga menurun sebanyak 1.17% berbanding tahun 2016. Trend tahap kepuasan pelanggan bagi perkhidmatan bayaran didapati menurun dari tahun 2015 hingga 2017.

2. Terimaan

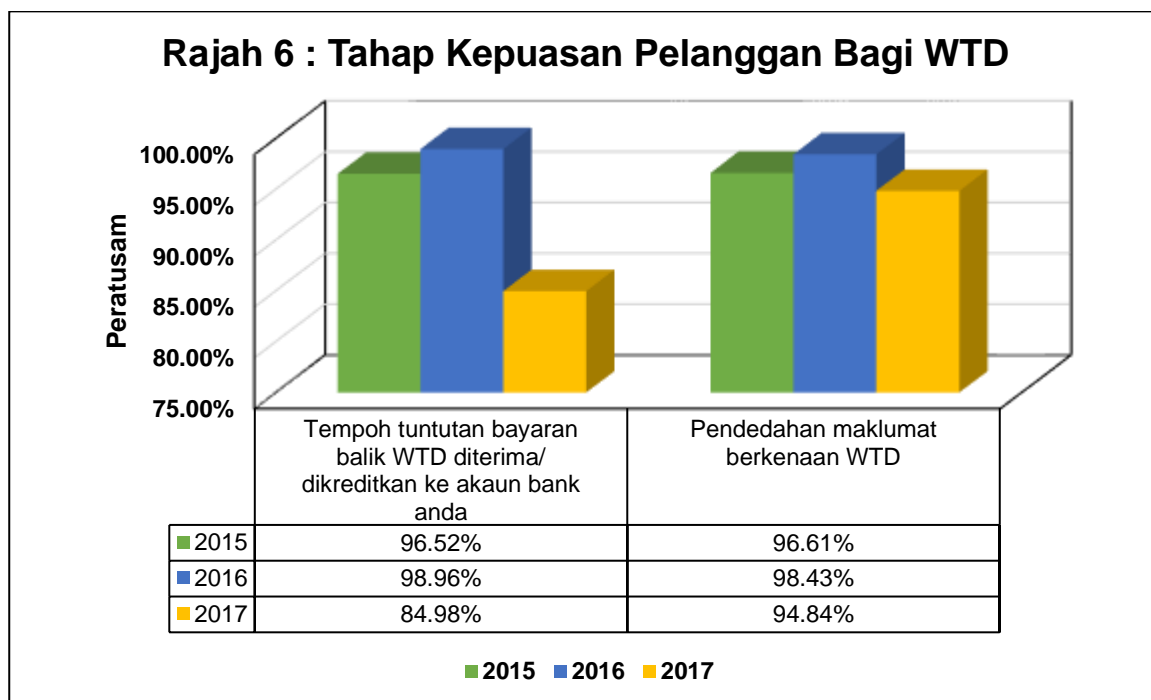
Soalan berkaitan terimaan merangkumi 2 perkara iaitu berhubung tempoh masa resit diterima dan ketepatan maklumat pada resit. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk kedua-dua soalan tersebut bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 adalah seperti di **Rajah 5**.



Tahap kepuasan pelanggan bagi kedua-dua soalan pada tahun 2017 menurun sebanyak 2.31% kepada 96.60% bagi tempoh masa resit diterima dan menurun 1.25% kepada 98.07% bagi ketepatan maklumat pada resit. Trend tahap kepuasan pelanggan bagi terimaan juga didapati menurun dari 2015 hingga 2017.

3. Wang Tak Dituntut (WTD)

Soalan berkaitan WTD merangkumi 2 perkara iaitu tempoh tuntutan bayaran balik WTD diterima/dikreditkan ke akaun bank dan pendedahan berkaitan WTD. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk kedua-dua soalan tersebut bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 adalah seperti di **Rajah 6**:

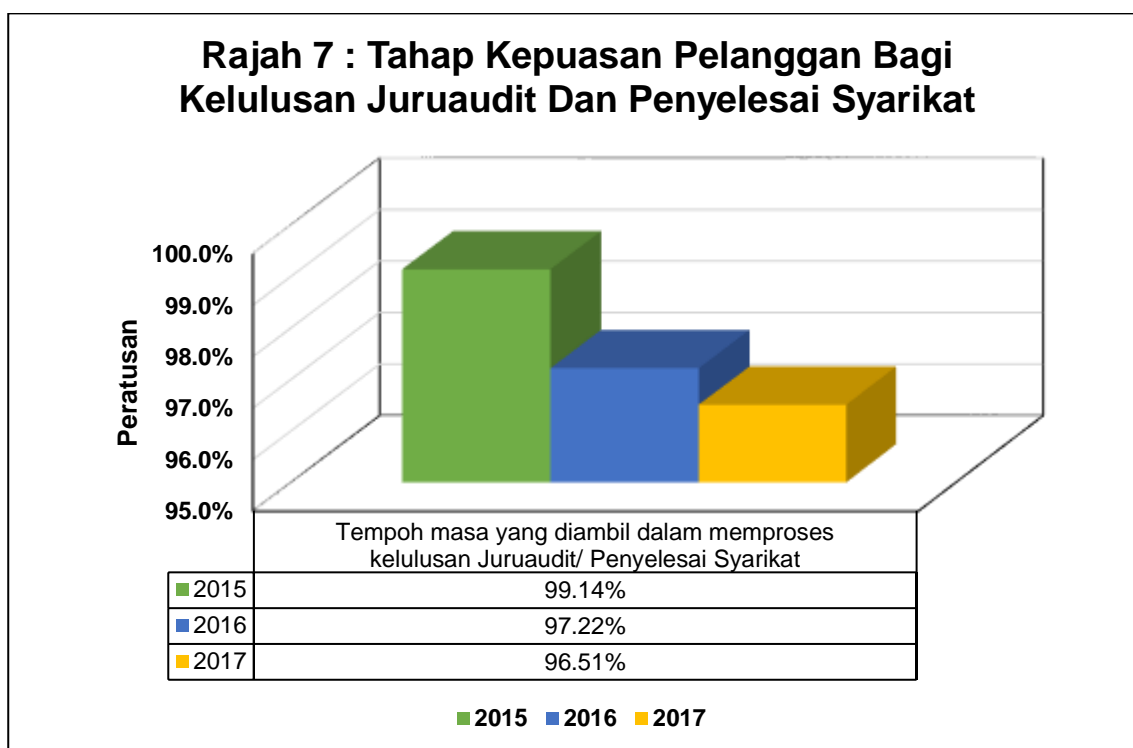


Berdasarkan **Rajah 6** di atas, terdapat penurunan tahap kepuasan pelanggan sebanyak 13.98% kepada 84.98% bagi tempoh tuntutan bayaran balik WTD berbanding tahun 2016. Tahap kepuasan bagi aspek pendedahan maklumat WTD juga menurun kepada 94.84% bagi tahun 2017 berbanding 98.43% bagi tahun 2016.

4. Kelulusan Juruaudit/Penyelesai Syarikat

Maklum balas berkaitan kelulusan Juruaudit/Penyelesai Syarikat melibatkan tempoh masa yang diambil dalam memproses kelulusan Juruaudit/Penyelesai Syarikat.

Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk soalan tersebut bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 adalah seperti di **Rajah 7**:



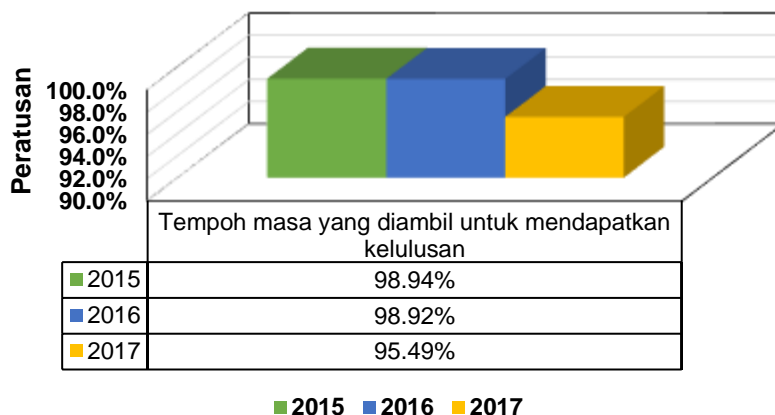
Tahap kepuasan pelanggan bagi tempoh masa yang diambil dalam memproses kelulusan Juruaudit/Penyelesai Syarikat menurun sebanyak 0.71% kepada 96.51% pada tahun 2017 berbanding tahun 2016.

Tempoh masa yang dinyatakan dalam Piagam Pelanggan bagi proses kelulusan Juruaudit/Penyelesai Syarikat adalah dalam tempoh 3 bulan dari tarikh permohonan lengkap.

5. Permohonan Kelulusan Sistem Perakaunan & Kewangan Sektor Awam

Permohonan kelulusan sistem perakaunan & kewangan sektor awam melibatkan maklum balas mengenai tempoh masa yang diambil untuk mendapatkan kelulusan. Tempoh masa yang ditetapkan adalah selama 2 bulan dari tarikh permohonan lengkap. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk soalan tersebut bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 adalah seperti di **Rajah 8**:

Rajah 8 : Tahap Kepuasan Pelanggan Bagi Permohonan Kelulusan Sistem Perakaunan & Kewangan Sektor Awam

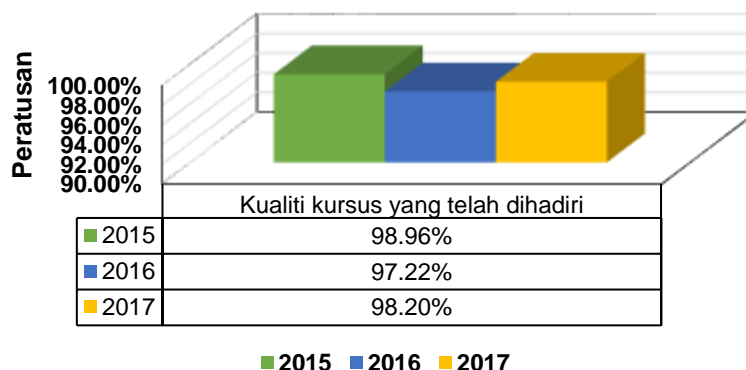


Tahap kepuasan pelanggan bagi tempoh masa yang diambil untuk mendapatkan kelulusan menurun sebanyak 3.43% kepada 95.49% pada tahun 2017 berbanding tahun 2016. Berdasarkan pencapaian KPI bagi tahun 2017, 100% permohonan sistem telah dapat diluluskan dalam tempoh 2 bulan.

6. Kursus Anjuran Institut Perakaunan Negara (IPN)

Soalan berkaitan kursus anjuran IPN melibatkan penilaian pelanggan terhadap kualiti kursus yang telah dihadiri di IPN. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk soalan tersebut bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 adalah seperti di **Rajah 9**:

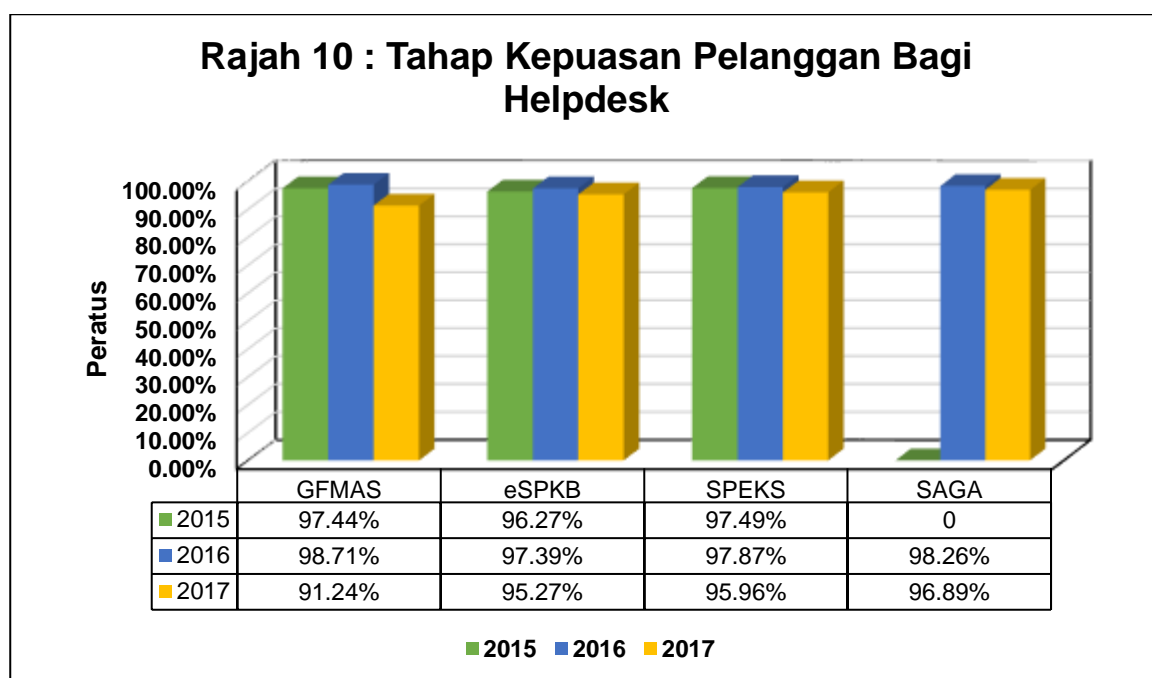
Rajah 9 : Tahap Kepuasan Pelanggan Bagi Kursus Anjuran IPN



Berdasarkan **Rajah 9**, tahap kepuasan pelanggan bagi kualiti kursus yang telah dihadiri di IPN meningkat sebanyak 0.98% kepada 98.20% pada tahun 2017.

7. Helpdesk

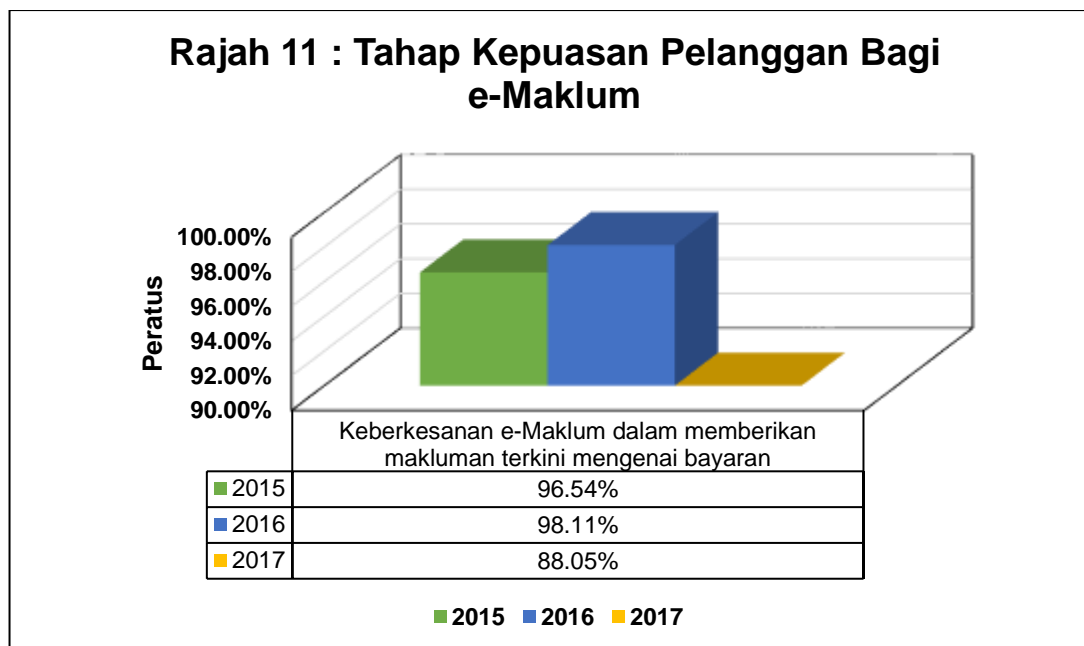
Soalan berkaitan *helpdesk* merangkumi tempoh masa maklum balas yang diberi terhadap aduan bagi 3 sistem iaitu GFMAS, eSPKB, SPEKS dan SAGA. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk soalan tersebut bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 adalah seperti di **Rajah 10**:



Tahap kepuasan pelanggan untuk tempoh masa bagi maklum balas yang diberi terhadap aduan bagi sistem GFMAS, eSPKB, SPEKS dan SAGA masing-masing menunjukkan penurunan sebanyak 7.47%, 2.12%, 1.91% dan 1.37%.

8. e-Maklum

Tujuan utama e-Maklum adalah sebagai sistem pertanyaan mengenai status bayaran. Soalan berkaitan e-Maklum melibatkan keberkesanan e-Maklum dalam memberikan maklumat terkini mengenai bayaran. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk soalan tersebut bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 adalah seperti di **Rajah 11**:

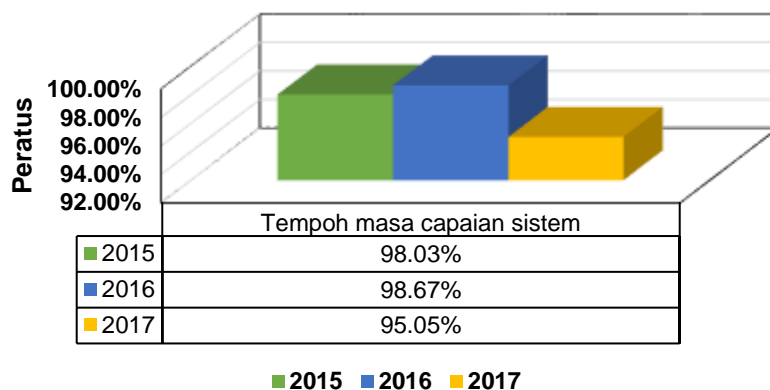


Tahap kepuasan pelanggan terhadap keberkesanan e-Maklum menunjukkan penurunan sebanyak 10.06% kepada 88.05% pada tahun 2017. Tahap kepuasan bagi e-Maklum mencatatkan penurunan paling ketara bagi tahun 2017.

9. ePenyata Gaji dan eLaporan

Soalan berkaitan ePenyata Gaji dan eLaporan melibatkan tempoh masa tindak balas sistem semasa pelanggan mengakses ke sistem tersebut. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk soalan tersebut bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 adalah seperti di **Rajah 12**:

Rajah 12 : Tahap Kepuasan Pelanggan Bagi ePenyata Gaji Dan eLaporan

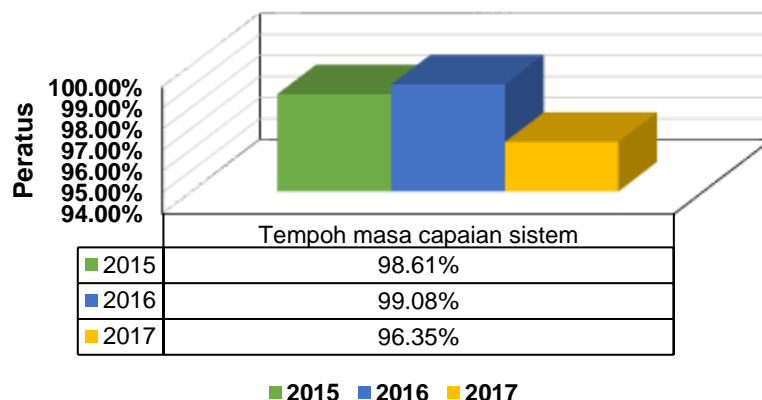


Tahap kepuasan pelanggan terhadap tempoh masa tindak balas sistem ePenyata Gaji dan eLaporan menurun sebanyak 3.62% kepada 95.05% pada tahun 2017 berbanding tahun 2016 dengan peratusan sebanyak 98.67%.

10. Portal Rasmi JANM

Soalan berkaitan portal rasmi JANM melibatkan tempoh masa capaian sistem (*loading time*) semasa pelanggan mengakses portal rasmi JANM. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk soalan tersebut bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 adalah seperti di **Rajah 13**:

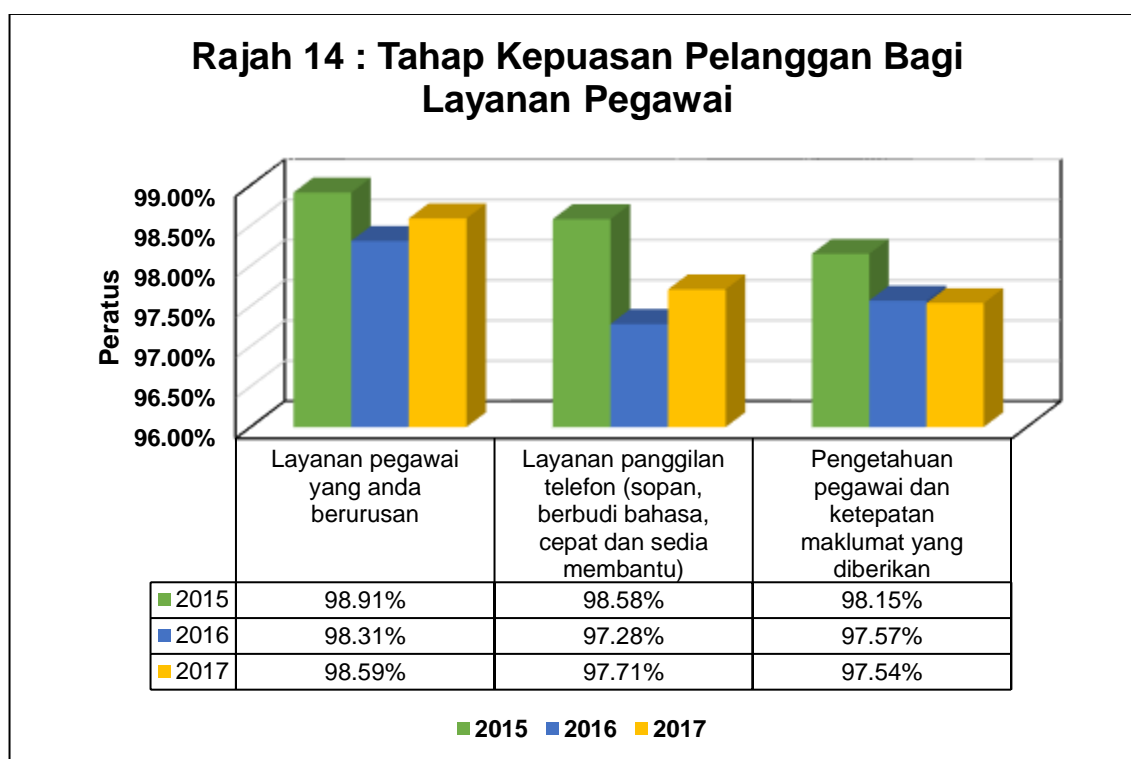
Rajah 13 : Tahap Kepuasan Pelanggan Bagi Portal Rasmi JANM



Berdasarkan **Rajah 13**, didapati tahap kepuasan pelanggan terhadap tempoh masa capaian sistem di portal rasmi JANM menurun sebanyak 2.73% kepada 96.35% pada tahun 2017 berbanding tahun 2016.

11. Layanan Pegawai

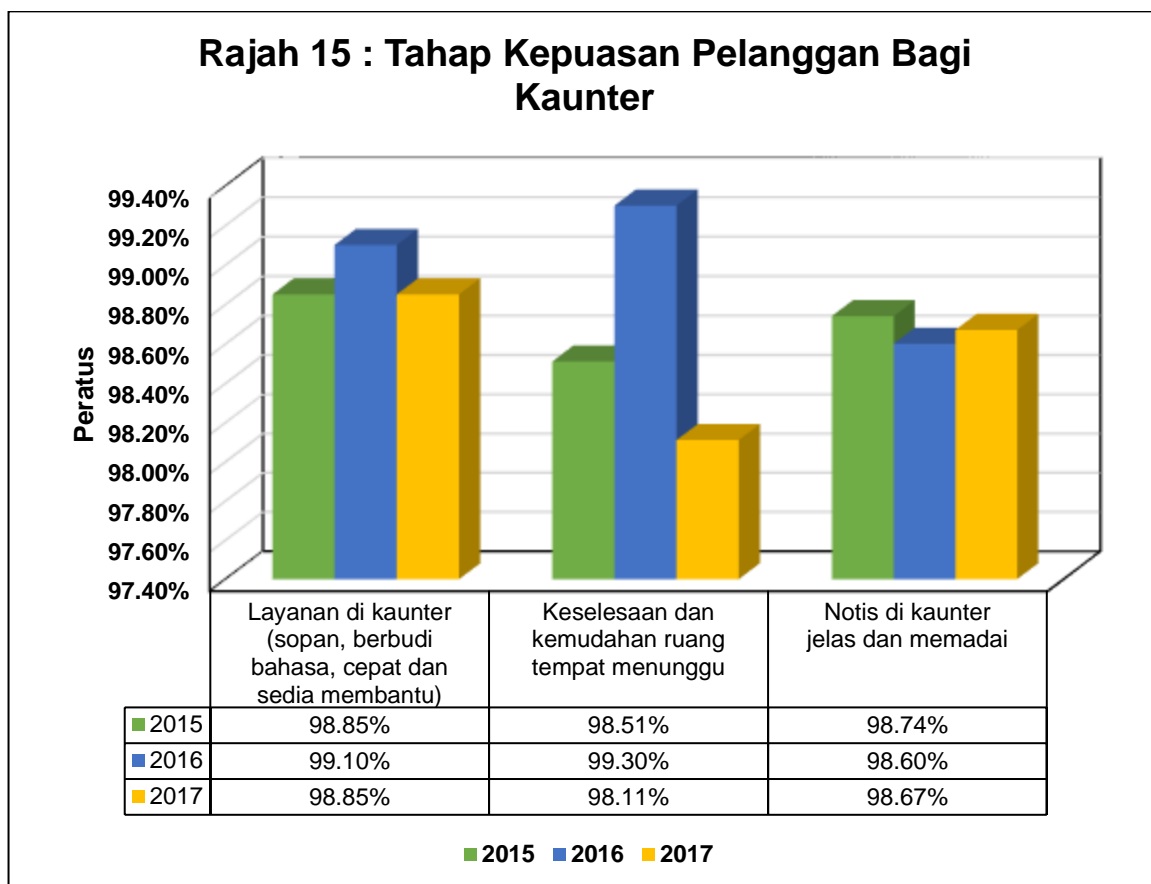
Soalan berkaitan layanan pegawai merangkumi 3 perkara iaitu layanan pegawai di mana pelanggan berurusan, layanan panggilan telefon dan pengetahuan pegawai serta ketepatan maklumat yang diberikan. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk soalan tersebut bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 adalah seperti di **Rajah 14**:



Tahap kepuasan pelanggan bagi layanan pegawai dan layanan panggilan telefon masing-masing mencatatkan peningkatan sebanyak 0.28% kepada 98.59% dan 0.43% kepada 97.71% pada tahun 2017 berbanding tahun 2016. Terdapat sedikit penurunan pada tahap kepuasan bagi pengetahuan pegawai dan ketepatan maklumat yang diberikan dengan 97.57% pada tahun 2016 kepada 97.54% pada tahun 2017.

12. Kaunter

Soalan berkaitan kaunter melibatkan 3 elemen iaitu layanan di kaunter, keselesaan dan kemudahan ruang tempat menunggu serta notis di kaunter adalah jelas dan memadai. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 adalah seperti di **Rajah 15**:



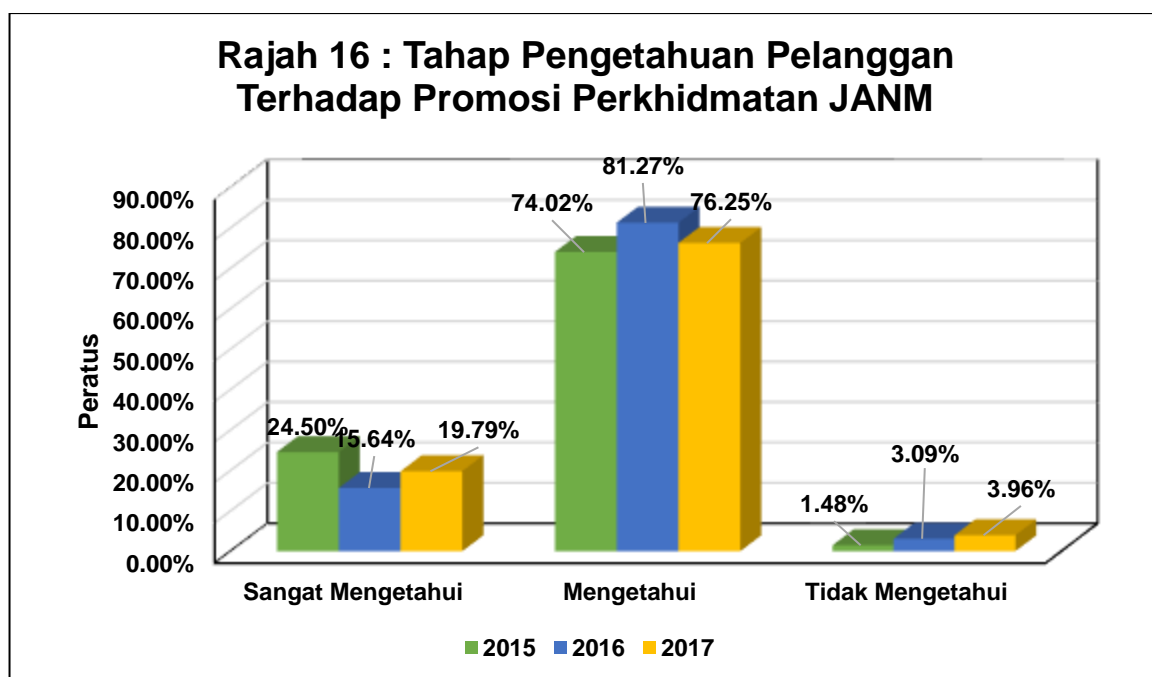
Tahap kepuasan pelanggan menunjukkan sedikit penurunan sebanyak 0.25% bagi layanan di kaunter pada tahun 2017. Tahap kepuasan pelanggan bagi keselesaan dan kemudahan ruang tempat menunggu juga terdapat penurunan sebanyak 1.19% kepada 98.11% pada tahun 2017. Namun, aspek notis di kaunter turut menunjukkan peningkatan sebanyak 0.07% kepada 98.67% pada tahun 2017. Tahap kepuasan pelanggan bagi aspek kaunter menunjukkan prestasi yang baik di mana semua soalan mencatatkan tahap kepuasan melebihi 98%

B. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PROMOSI PERKHIDMATAN JANM

Tahap kepuasan pelanggan terhadap promosi perkhidmatan JANM mula dinilai pada tahun 2013 dan masih terus dinilai pada tahun 2017. Kajian ini menjurus kepada kepekaan pelanggan terhadap promosi mengenai perkhidmatan JANM yang telah dilaksanakan dan kaedah promosi yang paling berkesan. Hasil kajian adalah seperti berikut:

1. Kepekaan

Soalan berkaitan kepekaan adalah untuk mengetahui tahap pengetahuan pelanggan terhadap promosi perkhidmatan JANM. Pelanggan diberi tiga pilihan jawapan iaitu Sangat Mengetahui, Mengetahui dan Tidak Mengetahui. Hasil kajian adalah seperti di **Rajah 16**:



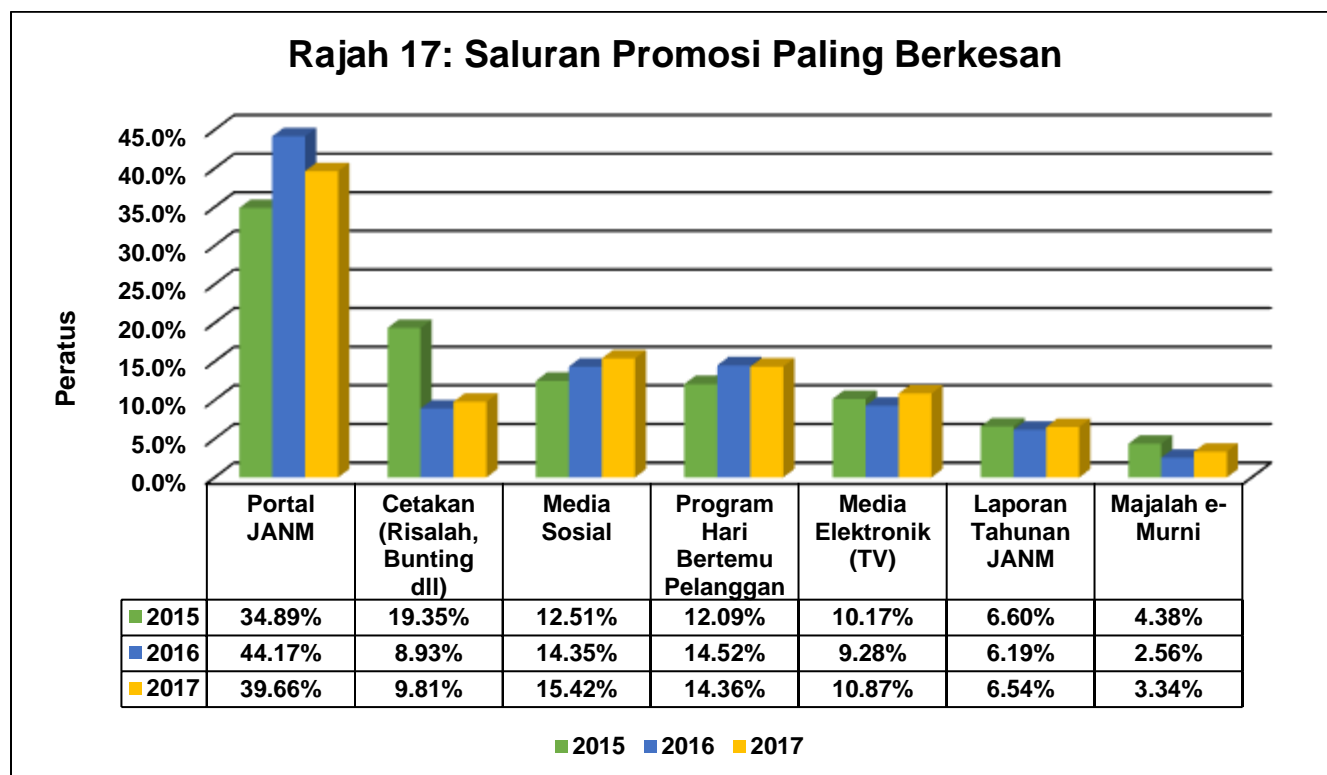
Sebanyak 96.04% pelanggan peka terhadap promosi perkhidmatan yang dilaksanakan oleh JANM, ini menunjukkan penurunan sebanyak 0.87% dengan pecahan 19.79% pelanggan 'sangat mengetahui' dan 76.25% pelanggan 'mengetahui' promosi perkhidmatan JANM. Terdapat peningkatan 0.87% kepada responden yang tidak mengetahui mengenai promosi perkhidmatan yang telah dilaksanakan oleh JANM.

2. Kaedah promosi

Soalan berkaitan promosi terbahagi kepada:

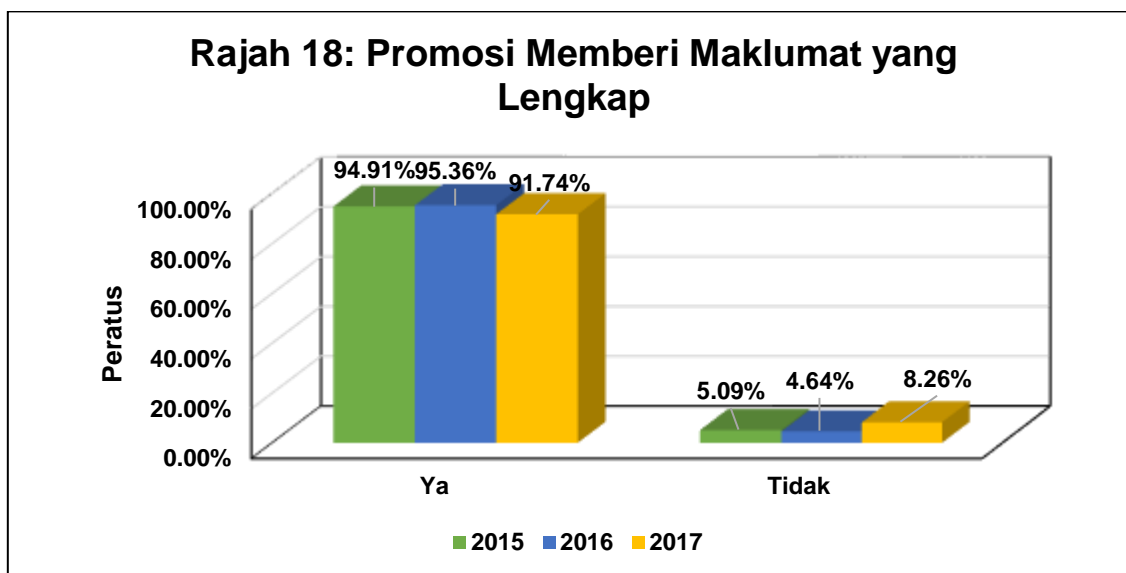
- Saluran promosi yang paling berkesan;
- Promosi yang dilaksanakan memberi maklumat yang lengkap; dan
- Reka bentuk penyampaian dapat menarik perhatian pelanggan atau sebaliknya.

Hasil kajian adalah seperti di **Rajah 17, 18** dan **19**:

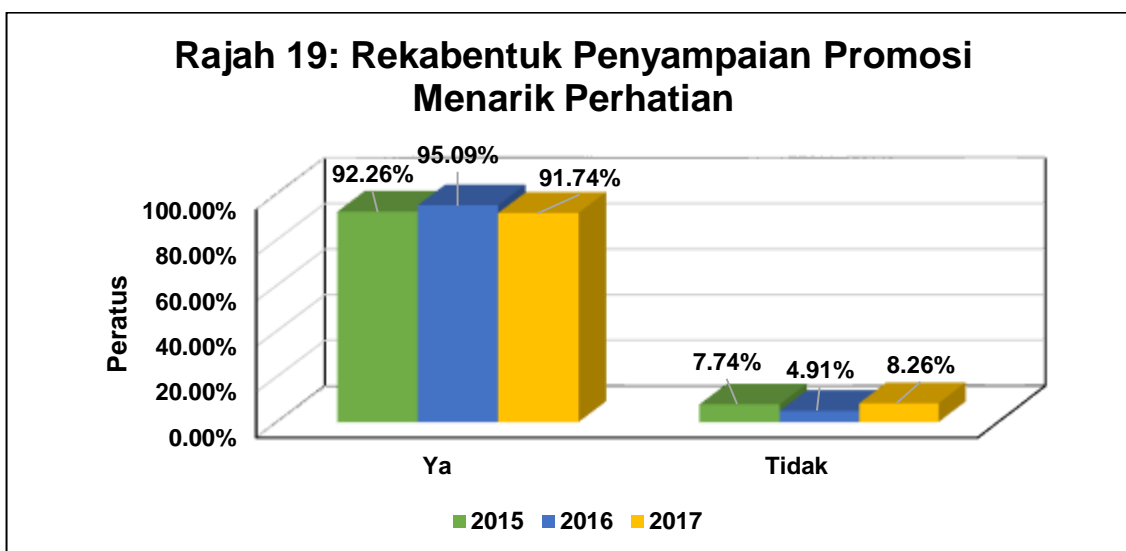


Responden kaji selidik telah memilih Portal JANM sebagai saluran promosi yang paling berkesan manakala majalah e-Murni sebagai saluran promosi yang paling kurang berkesan bagi tahun 2017. Walau bagaimanapun, terdapat penurunan pada peratus pilihan saluran promosi bagi portal JANM iaitu sebanyak 4.51% berbanding tahun 2016.

Saluran promosi yang lain seperti Cetakan (Risalah, Bunting dll), Media Sosial, Media Elektronik, Laporan Tahunan dan Majalah eMurni mencatatkan peningkatan berbanding tahun 2016. Namun demikian, Program Hari Bertemu Pelanggan menurun dari 14.52% kepada 14.36% pada tahun 2017.



Berdasarkan **Rajah 18**, sebanyak 91.74% responden memilih 'Ya' iaitu bersetuju bahawa promosi yang dilaksanakan telah memberikan maklumat yang lengkap mengenai perkhidmatan yang ditawarkan oleh JANM manakala 8.26% pelanggan memilih 'Tidak'.



Rajah 19 pula menunjukkan, pada tahun 2017 sebanyak 91.74% pelanggan memilih 'Ya' mengenai reka bentuk penyampaian promosi yang dilaksanakan dapat menarik perhatian pelanggan iaitu penurunan sebanyak 3.35% berbanding tahun 2016. Sebanyak 8.26% pelanggan memilih 'Tidak'

RUMUSAN HASIL KAJIAN

Perkhidmatan JANM

Berdasarkan kajian yang dijalankan, didapati tahap kepuasan pelanggan bagi setiap soalan yang mewakili 12 perkhidmatan utama JANM pada tahun 2017 menurun secara keseluruhan iaitu 95.39%. Tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2017 adalah menurun berbanding tahun 2016 (98.42%) dan tahun 2015 (98.32%).

| Tahun | Tahap Kepuasan Pelanggan |
|--------------|---------------------------------|
| 2017 | 95.39% |
| 2016 | 98.42% |
| 2015 | 98.32% |

Promosi Perkhidmatan JANM

Responden memilih portal JANM sebagai kaedah promosi yang paling berkesan (39.66%) manakala promosi melalui majalah e-murni sebagai kaedah promosi yang paling kurang berkesan (3.34%). Kedudukan kaedah promosi paling berkesan dan paling tidak berkesan tidak berubah sejak tahun 2015. Kaedah promosi melalui media sosial merupakan saluran promosi kedua yang paling berkesan.

Kajian juga mendapati, peratusan responden yang bersetuju bagi maklumat promosi perkhidmatan JANM adalah lengkap dan reka bentuk penyampaian promosi dapat menarik perhatian mereka adalah tinggi iaitu melebihi 90%.

PENUTUP

Secara keseluruhan, pelanggan amat berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh JANM dengan tahap kepuasan pelanggan pada tahun 2017 ialah 95.39%.

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



SOAL SELIDIK KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM TAHUN 2017

Sila tandakan (/) mengikut maklumat yang berkenaan.

KOMPONEN A : PROFAIL PELANGGAN

1. Sila pilih kategori anda

- A) Warga JANM
 B) Penjawat Awam selain warga JANM
 C) Orang Awam

2. Kekerapan anda berurusan dengan JANM dalam tahun ini

- a) 1 -10 kali
 b) 11-20 kali
 c) > 20 kali

3. Cara anda berurusan dengan JANM (Boleh pilih lebih daripada satu) *

- a) Telefon
 b) Emel/Portal
 c) Kaunter
 Lain-lain, sila nyatakan.

4. Bagaimana anda mengetahui tentang kajian soal selidik ini? (Boleh pilih lebih daripada satu) *

- a) Portal rasmi JANM
 b) Kiosk
 c) Nota hebahan
 d) Kaunter
 Lain-lain, sila nyatakan.

KOMPONEN B : TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN DI JANM

5. Sila pilih tahap kepuasan bagi perkhidmatan yang anda terima sahaja mengikut skala berikut:

1 - Sangat Tidak Memuaskan 2 - Kurang Memuaskan 3 - Memuaskan 4 - Baik 5 - Cemerlang Tidak Berkenaan

| | | Tahap Kepuasan | | | | | |
|-------------|---|----------------|---|---|---|---|-----------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Tidak Berkenaan |
| 5.1 | Bayaran | | | | | | |
| a. | Tempoh masa bayaran diterima / dikreditkan ke akaun bank anda | | | | | | |
| b. | Ketepatan amaun dan perihal penerima | | | | | | |
| 5.2 | Terimaan | | | | | | |
| a. | Tempoh masa resit diterima | | | | | | |
| b. | Ketepatan maklumat pada resit | | | | | | |
| 5.3 | Wang Tak Dituntut (WTD) | | | | | | |
| a. | Tempoh tuntutan bayaran balik WTD diterima / dikreditkan ke akaun bank anda | | | | | | |
| b. | Maklumat berkenaan WTD | | | | | | |
| 5.4 | Kelulusan Juruaudit / Penyelesai Syarikat | | | | | | |
| a. | Tempoh masa yang diambil dalam memproses kelulusan Juruaudit / Penyelesai Syarikat | | | | | | |
| 5.5 | Permohonan Kelulusan Sistem Perakaunan & Kewangan Sektor Awam | | | | | | |
| a. | Tempoh masa yang diambil untuk mendapatkan kelulusan Sistem Perakaunan & Kewangan Sektor Awam | | | | | | |
| 5.6 | Kursus Anjuran Institut Perakaunan Negara (IPN) | | | | | | |
| a. | Kualiti kursus anjuran Institut Perakaunan Negara (IPN) yang telah dihadiri | | | | | | |
| 5.7 | Helpdesk – Tempoh masa maklum balas diberikan terhadap aduan bagi sistem: | | | | | | |
| a. | GFMAS (SOLMAN) | | | | | | |
| b. | eSPKB (Unicenter) | | | | | | |
| c. | SPEKS (ehelpdesk) | | | | | | |
| d. | SAGA | | | | | | |
| 5.8 | e-Maklum | | | | | | |
| a. | Keberkesanan e-Maklum dalam memberikan maklumat mengenai bayaran | | | | | | |
| 5.9 | e-Penyata Gaji dan Laporan | | | | | | |
| a. | Tempoh masa capaian sistem | | | | | | |
| 5.10 | Portal Rasmi JANM | | | | | | |
| a. | Tempoh masa capaian sistem | | | | | | |
| 5.11 | Layanan Pegawai | | | | | | |
| a. | Layanan pegawai yang anda berurusan | | | | | | |
| b. | Layanan panggilan telefon (sopan, berbudi bahasa, cepat dan sedia membantu) | | | | | | |
| c. | Pengetahuan pegawai dan ketepatan maklumat yang diberikan | | | | | | |

5. Sila pilih tahap kepuasan bagi perkhidmatan yang anda terima sahaja mengikut skala berikut:

1 - Sangat Tidak Memuaskan 2 - Kurang Memuaskan 3 - Memuaskan 4 - Baik 5 - Cemerlang Tidak Berkenaan

| 5.12 | Kaunter | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Tidak Berkenaan |
|------|--|---|---|---|---|---|-----------------|
| a. | Layanan di kaunter (sopan, berbudi bahasa, cepat dan sedia membantu) | | | | | | |
| b. | Keselesaan dan kemudahan ruang tempat menunggu | | | | | | |
| c. | Informasi di kaunter jelas dan memadai | | | | | | |

KOMPONEN C : TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PROMOSI PERKHIDMATAN DI JANM

6. Kepekaan Apakah tahap pengetahuan anda terhadap promosi perkhidmatan JANM?

- Sangat Mengetahui
 Mengetahui
 Tidak Mengetahui

7. Kaedah Promosi Saluran promosi JANM yang paling berkesan.

- Portal JANM
 Laporan Tahunan JANM
 Majalah e-Murni
 Media Elektronik (TV)
 Cetakan (Risalah, Bunting dll)
 Program Hari Bertemu Pelanggan / Outreach
 Media Sosial (Facebook)

8. Adakah promosi yang dilaksanakan memberi maklumat yang lengkap seperti yang diperlukan oleh anda?

- Ya
 Tidak

9. Adakah reka bentuk penyampaian promosi yang dilaksanakan JANM dapat menarik perhatian anda? *

Ya

Tidak

10. Cadangan bagi meningkatkan kualiti dan promosi perkhidmatan JANM

Disediakan oleh:
Unit Dasar Strategik dan Inovasi
Seksyen Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan Strategik
Bahagian Pembangunan Perakaunan dan Pengurusan
Jabatan Akauntan Negara Malaysia