



Jabatan Akauntan Negara Malaysia

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2018

Disediakan oleh:

Seksyen Pembangunan Perakaunan Dan Pengurusan Strategik (SPPS), BPPP

KANDUNGAN

| | |
|---|----|
| RINGKASAN EKSEKUTIF | 3 |
| LATAR BELAKANG | 4 |
| OBJEKTIF | 5 |
| METODOLOGI | 5 |
| ANALISIS DEMOGRAFI RESPONDEN | 7 |
| ANALISIS HASIL KAJIAN | 10 |
| A. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI TAHUN 2018 BERBANDING TAHUN 2017 DAN 2016 | 10 |
| 1. Bayaran..... | 10 |
| 2. Terimaan..... | 11 |
| 3. Wang Tak Dituntut (WTD) | 12 |
| 4. Kelulusan Juruaudit/Penyelesai Syarikat..... | 13 |
| 5. Permohonan Kelulusan Sistem Perakaunan & Kewangan Sektor Awam..... | 14 |
| 6. Kursus Anjuran Institut Perakaunan Negara (IPN) | 15 |
| 7. Helpdesk..... | 16 |
| 8. e-Maklum | 17 |
| 9. ePenyata Gaji dan eLaporan | 17 |
| 10. Portal Rasmi JANM..... | 18 |
| 11. Layanan Pegawai | 19 |
| 12. Kaunter | 20 |
| B. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PROMOSI PERKHIDMATAN JANM | 21 |
| 1. Kepekaan..... | 21 |
| 2. Kaedah promosi | 22 |
| C. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI PELANGGAN | 25 |
| PENUTUP | 26 |
| LAMPIRAN | 27 |

BORANG SOAL SELIDIK
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM
TAHUN 2018

Tempoh: 7 JANUARI - 8 FEBRUARI 2019

Pelanggan yang dihormati,

Jabatan Akauntan Negara Malaysia (JANM) sentiasa akan mempertingkatkan lagi kualiti perkhidmatan yang diberikan dari semasa ke semasa.

Diharapkan tuan/puan dapat meluangkan masa dengan menjawab soal selidik yang disediakan bagi mengukur tahap kepuasan tuan/puan bagi perkhidmatan yang diberikan oleh JANM.

Kerjasama tuan/puan didahului dengan ucapan terima kasih.

Akauntan Negara Malaysia

BAHAGIAN A: PROFIL PELANGGAN

1. Sila pilih kategori anda *

- a) Penguatkuasa Awam
- b) Orang Awam

2. Keberapa 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) E-mel/Portal
- c) Kaunter
- Lain-lain. 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. Nyatakan:

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 2018, kajian telah dijalankan mulai 7 Januari sehingga 8 Februari 2019 secara dalam talian. Seramai 1022 responden telah mengisi borang soal selidik ini. Secara keseluruhan, peratus tahap kepuasan pelanggan JANM bagi tahun 2018 adalah 97.18%, meningkat sebanyak 1.79% berbanding tahun 2017 (95.39%). Terdapat 547 cadangan penambahbaikan daripada responden di mana JANM perlu memberi fokus terhadap cadangan ini bagi menambahbaik kualiti perkhidmatan JANM.

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) Menganalisis tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan utama yang diberikan oleh Jabatan Akauntan Negara Malaysia seperti tercatat dalam Piagam Pelanggan JANM;
- 2) Menganalisis penilaian pelanggan terhadap promosi perkhidmatan JANM;
- 3) Mengetahui tahap keberkesanan sesuatu perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan; dan
- 4) Mengenalpasti cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan dan promosi yang diberikan.

METODOLOGI

- 1) Kajian ini dijalankan secara dalam talian (*online*) dengan menyediakan soal selidik di portal rasmi JANM (<http://www.anm.gov.my>) bermula 7 Januari sehingga 8 Februari 2019.
- 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:

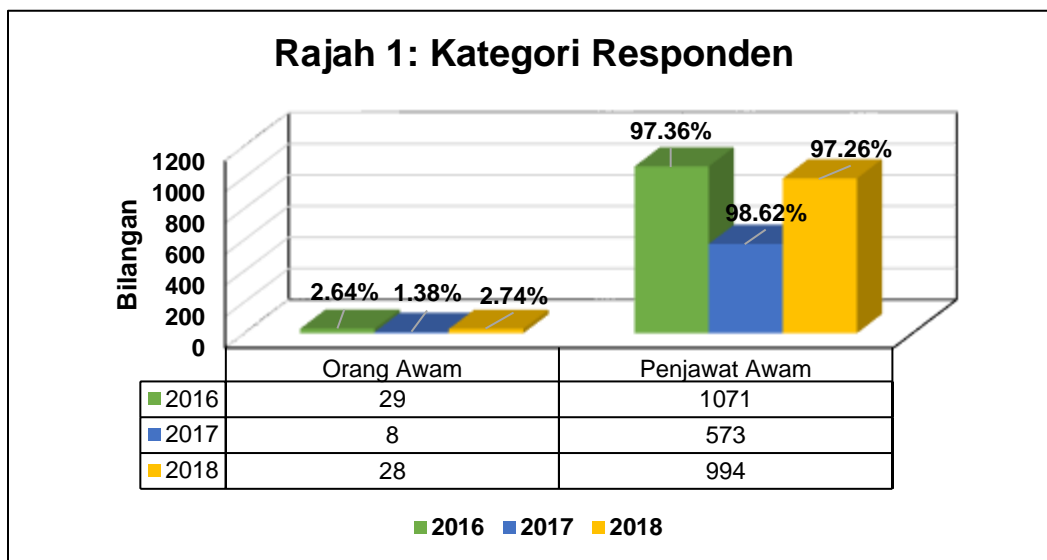


- 4) Responden juga boleh memberikan sebarang cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan JANM;
- 5) Borang soal selidik adalah seperti di **Lampiran**;
- 6) Hebahan soal selidik dibuat melalui:
- i) Portal Rasmi JANM;
 - ii) *Kiosk* di kaunter utama JANM
 - iii) Nota hebahan;
 - iv) Kaunter utama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

ANALISIS DEMOGRAFI RESPONDEN

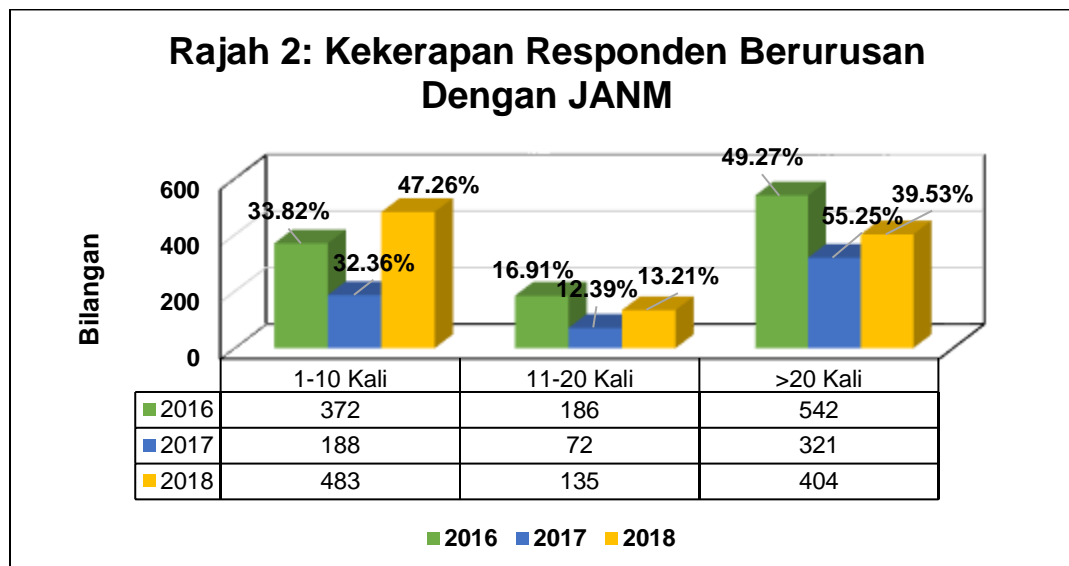
Pada tahun 2018, jumlah responden bagi kajian ini adalah seramai 1022 orang. Analisis demografi responden berdasarkan kategori responden, kekerapan responden berurusan dengan JANM dan saluran responden mengetahui mengenai soal selidik ini adalah seperti di Rajah 1, 2 dan 3.

Kategori Responden



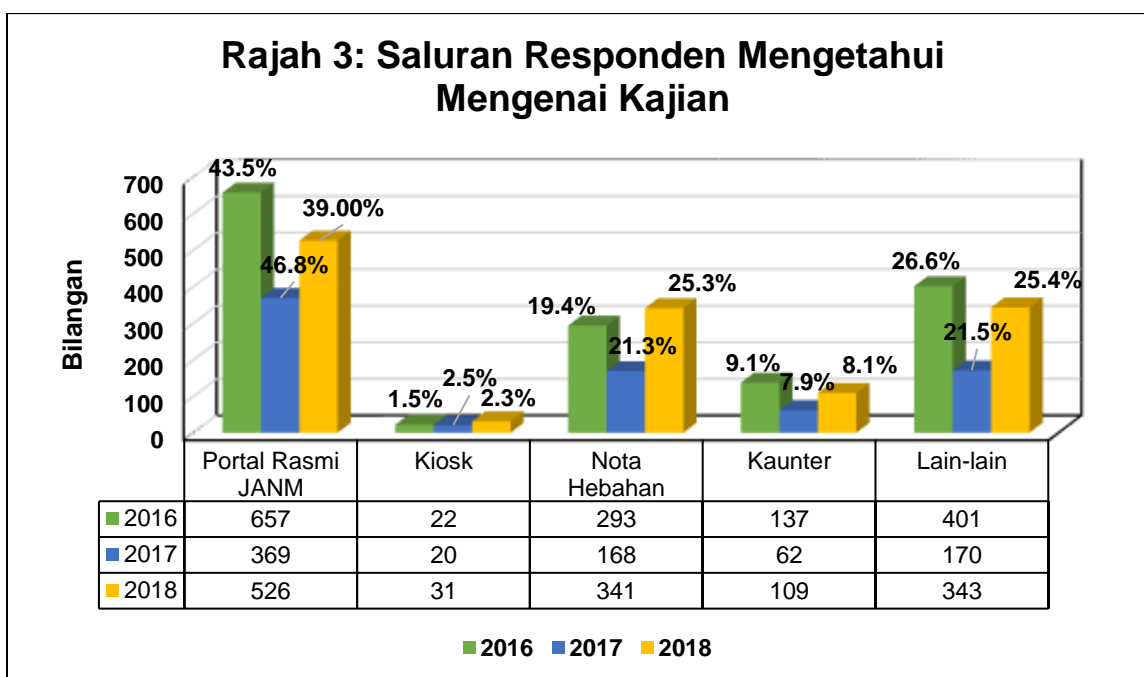
Daripada 1022 orang responden yang menjawab soal selidik bagi tahun 2018, **994 iaitu 97.26% adalah di kalangan Penjawat Awam (Rajah 1)**. Penjawat awam mendominasi kategori responden sejak tahun 2012. Ini kerana majoriti perkhidmatan yang ditawarkan oleh JANM adalah disediakan untuk kegunaan penjawat awam seperti pengguna sistem ePenyata Gaji dan eLaporan. Bagi tahun 2018, bilangan responden di kalangan **orang awam meningkat dari 8 orang kepada 28 orang**.

Kekerapan Responden Berurusan Dengan JANM



Lebih daripada separuh responden (52.74%) telah berurusan dengan JANM melebihi 10 kali. Manakala 47.26% responden berurusan kurang dari 10 kali (**Rajah 2**). Peratusan ini menunjukkan soal selidik ini telah dijawab oleh majoriti responden yang kerap berurusan dengan JANM.

Saluran Responden Mengetahui Mengenai Kajian



Rajah 3 menunjukkan bahawa hebahan melalui portal merupakan kaedah yang paling berkesan untuk memaklumkan berkenaan soal selidik yang dijalankan (39%). Hebahan melalui nota hebahan juga merupakan salah satu kaedah yang efektif kepada responden di mana 25.3% 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 25.4%. Kaedah yang kurang efektif adalah hebahan melalui kiosk kerana hanya 2.3% 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. TAHAP KEPUASAN PELANGGAN BAGI TAHUN 2018 BERBANDING TAHUN 2017 DAN 2016

Skala likert digunakan untuk membolehkan responden menyatakan tahap kepuasan yang telah dicapai berdasarkan kepada lima (5) skala. Peringkat penskalaan adalah seperti berikut:

| Skala | Pernyataan |
|-------|------------------------|
| 1 | Sangat tidak memuaskan |
| 2 | Kurang memuaskan |
| 3 | Memuaskan |
| 4 | Baik |
| 5 | Cemerlang |

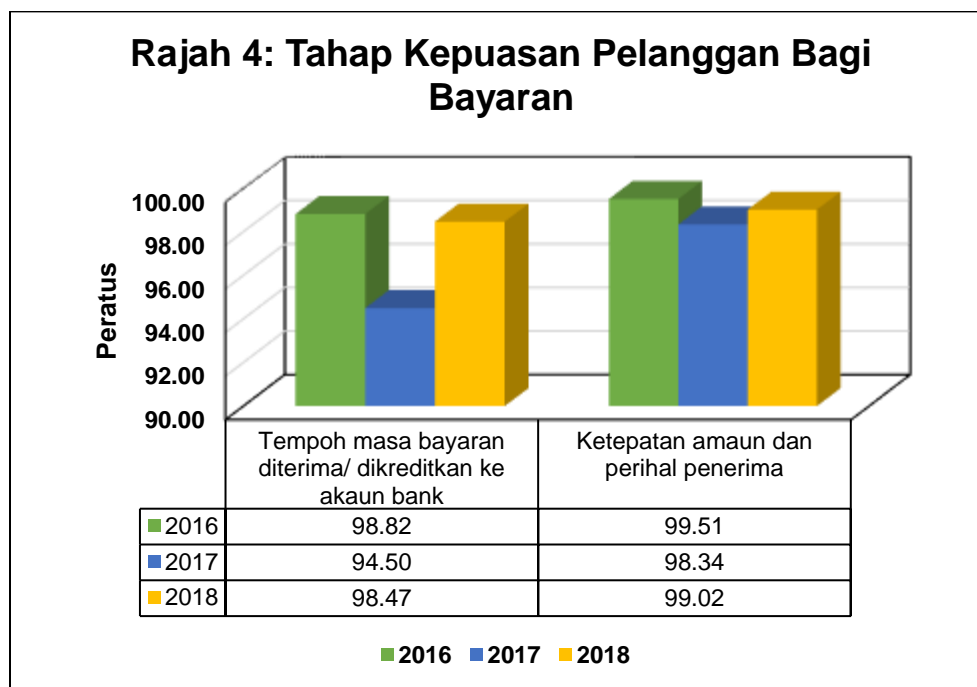
Bagi tujuan analisis, tahap kepuasan pelanggan dikategorikan kepada 2 kumpulan iaitu:

- Skala 1 & 2 - Tidak Berpuas Hati
- Skala 3, 4 & 5 - Berpuas Hati

Berikut merupakan analisis berdasarkan skop perkhidmatan utama JANM iaitu bayaran, terimaan, Wang Tak Dituntut (WTD), kelulusan juruaudit/penyelesai syarikat, permohonan kelulusan sistem perakaunan & kewangan sektor awam, kursus anjuran Institut Perakaunan Negara (IPN), helpdesk, e-Maklum, e-penyata gaji dan eLaporan, portal rasmi JANM, layanan pegawai dan kaunter.

1. Bayaran

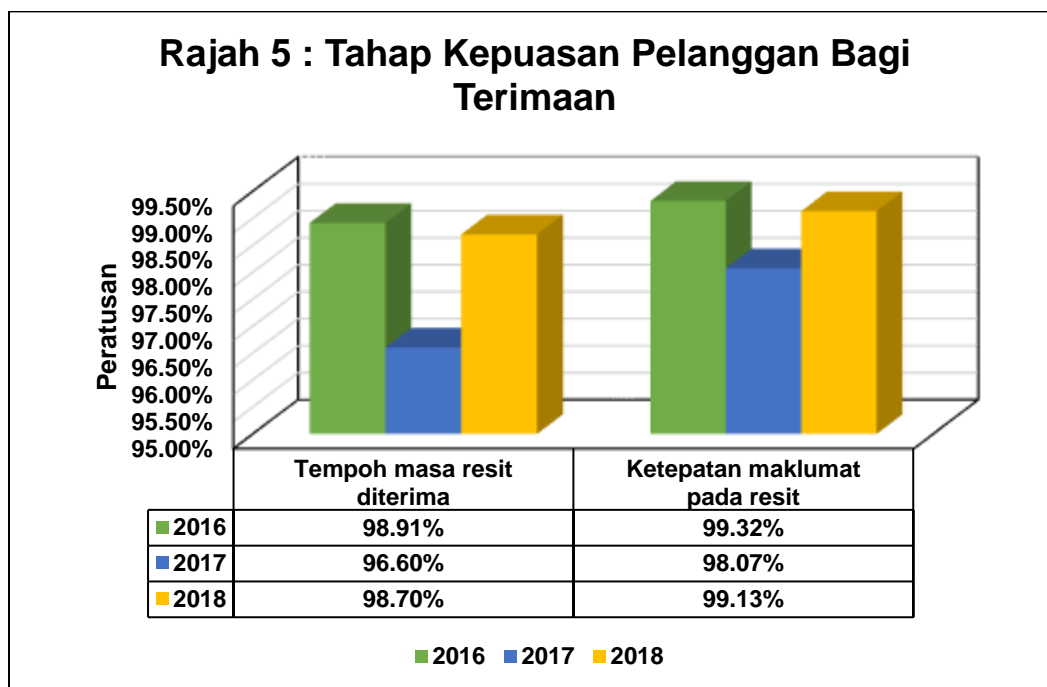
Soalan berkaitan bayaran merangkumi 2 perkara iaitu tempoh masa bayaran diterima/dikreditkan ke akaun bank dan ketepatan amaun dan perihal penerima. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk kedua-dua soalan tersebut bagi tahun 2016, 2017 dan 2018 adalah seperti di **Rajah 4**.



Berdasarkan **Rajah 4**, tahap kepuasan pelanggan bagi tempoh masa bayaran diterima/dikreditkan ke akaun bank meningkat sebanyak 3.97% kepada 98.47% pada tahun 2018. Tahap kepuasan pelanggan bagi ketepatan amaun dan perihal penerima juga meningkat sebanyak 0.68% berbanding tahun 2017. Trend tahap kepuasan pelanggan bagi perkhidmatan bayaran didapati meningkat dari tahun 2017 hingga 2018.

2. Terimaan

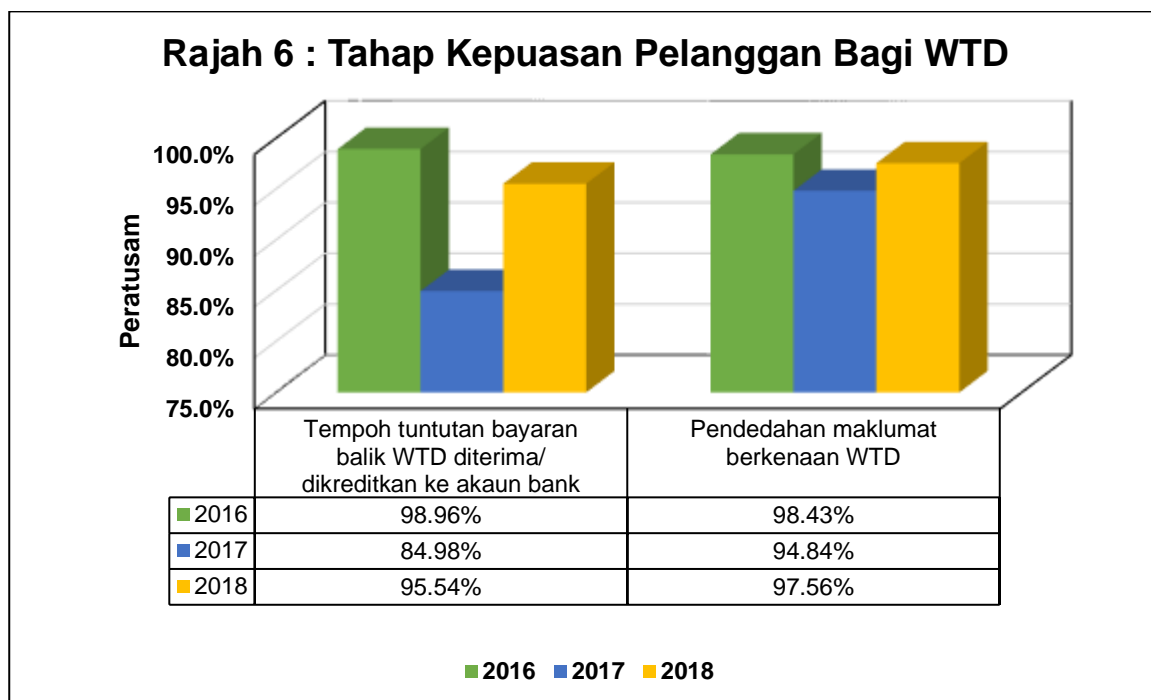
Soalan berkaitan terimaan merangkumi 2 perkara iaitu berhubung tempoh masa resit diterima dan ketepatan maklumat pada resit. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk kedua-dua soalan tersebut bagi tahun 2016, 2017 dan 2018 adalah seperti di **Rajah 5**.



Tahap kepuasan pelanggan bagi kedua-dua soalan pada tahun 2018 meningkat sebanyak 2.1% kepada 98.70% bagi tempoh masa resit diterima dan meningkat 1.06% kepada 99.13% bagi ketepatan maklumat pada resit.

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 2016, 2017 dan 2018 adalah seperti di **Rajah 6**:

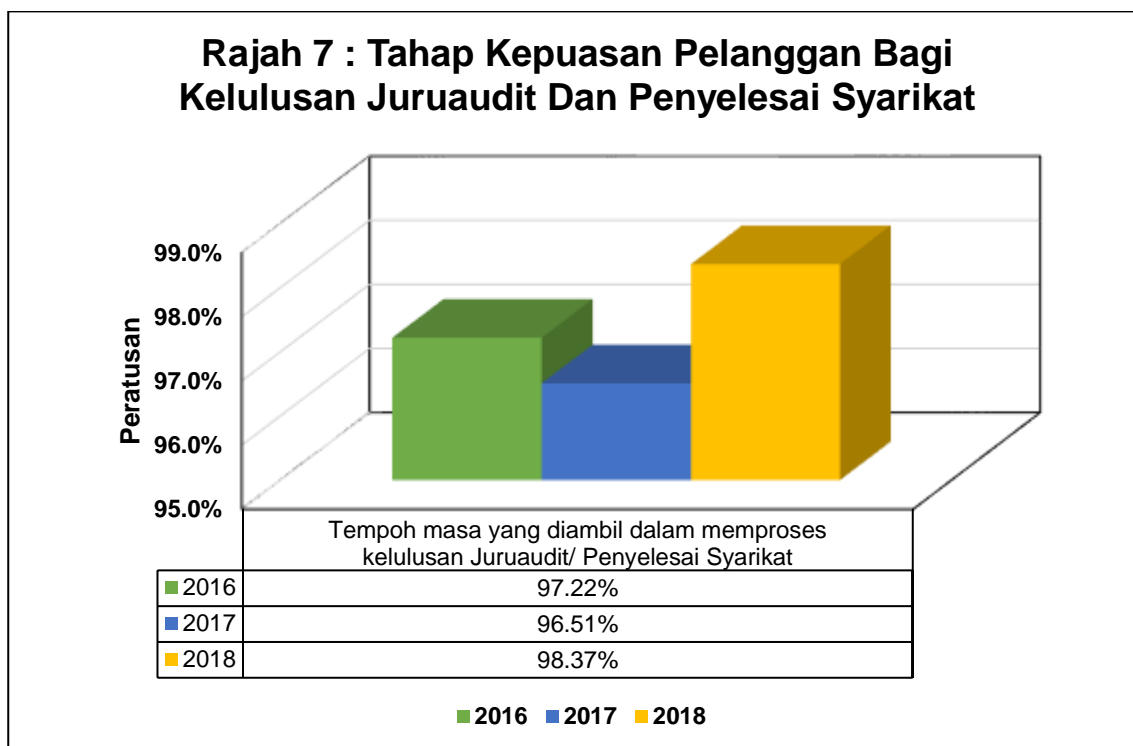


Berdasarkan **Rajah 6** di atas, terdapat peningkatan tahap kepuasan pelanggan sebanyak 10.56% kepada 95.54% pada tahun 2018 bagi tempoh tuntutan bayaran balik WTD berbanding tahun 2017. Tahap kepuasan bagi aspek pendedahan maklumat WTD juga meningkat kepada 97.56% bagi tahun 2018 berbanding 94.84% bagi tahun 2017.

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 2016, 2017 dan 2018 adalah seperti di **Rajah 7**:



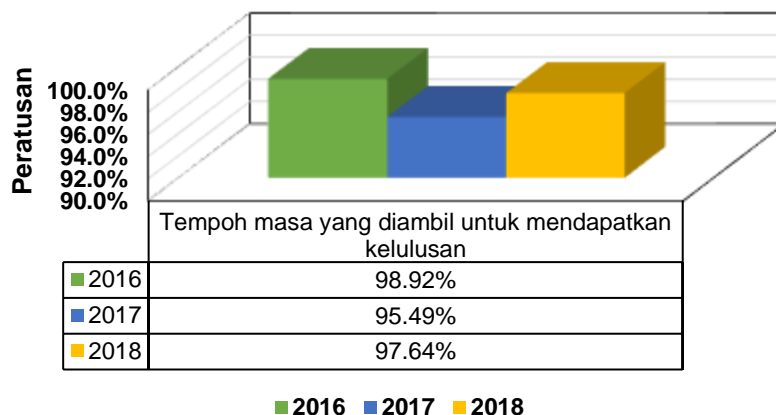
Tahap kepuasan pelanggan bagi tempoh masa yang diambil dalam memproses kelulusan Juruaudit/ Penyelesai Syarikat meningkat sebanyak 1.86% kepada 98.37% pada tahun 2018 berbanding tahun 2017.

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 2016, 2017 dan 2018 adalah seperti di **Rajah 8**:

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

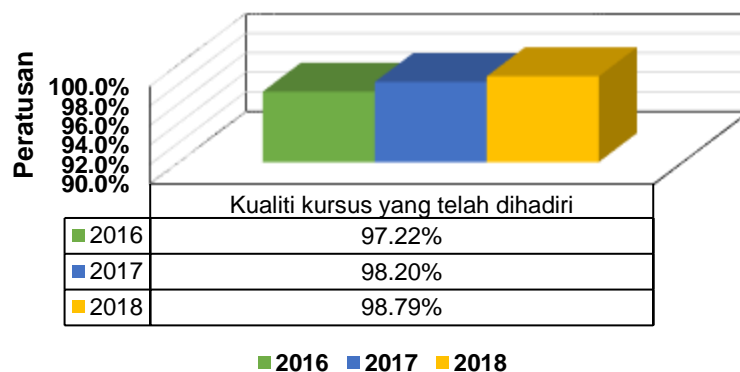


Tahap kepuasan pelanggan bagi tempoh masa yang diambil untuk mendapatkan kelulusan meningkat sebanyak 2.15% kepada 97.64% pada tahun 2018 berbanding tahun 2017. Berdasarkan pencapaian KPI bagi tahun 2018, 100% permohonan sistem telah dapat diluluskan dalam tempoh 2 bulan.

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 2016, 2017 dan 2018 adalah seperti di **Rajah 9**:

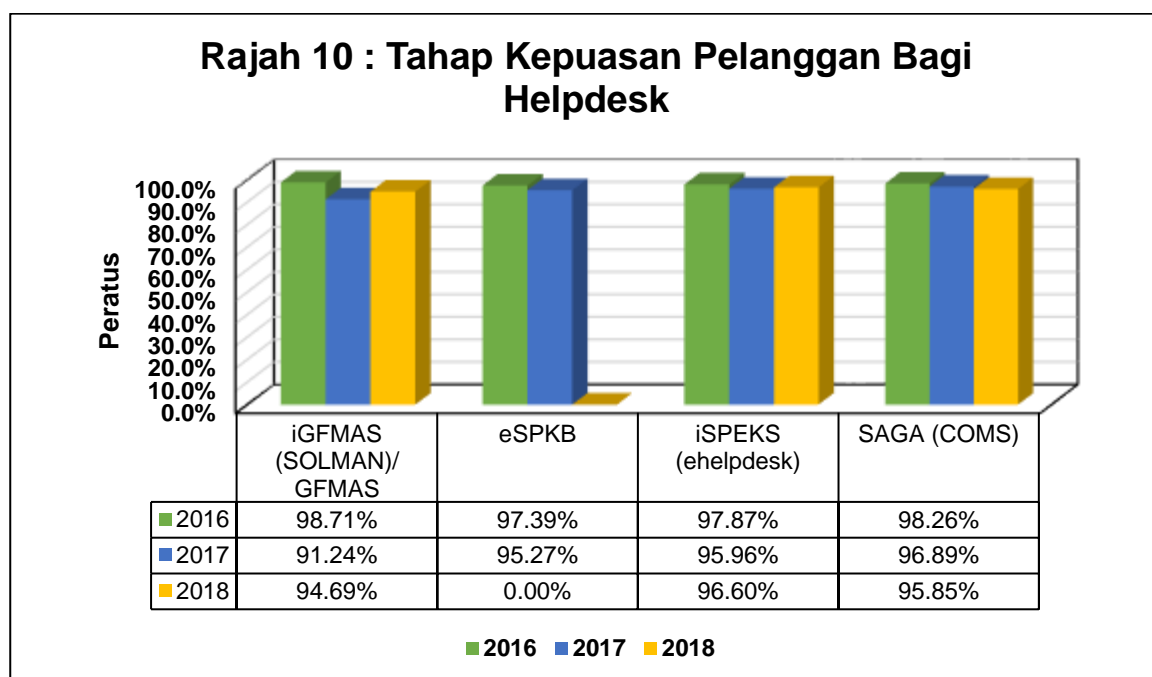
Rajah 9 : Tahap Kepuasan Pelanggan Bagi Kursus Anjuran IPN



Berdasarkan **Rajah 9**, tahap kepuasan pelanggan bagi kualiti kursus yang telah dihadiri di IPN meningkat sebanyak 0.59% kepada 98.79% pada tahun 2018. Trend tahap kepuasan pelanggan bagi kursus anjuran IPN didapati meningkat dari tahun 2016 hingga 2018.

7. Helpdesk

Soalan berkaitan *helpdesk* merangkumi tempoh masa maklum balas yang diberi terhadap aduan bagi 3 sistem iaitu iGFMAS (SOLMAN), iSPEKS (ehelpdesk) dan SAGA (COMS). Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk soalan tersebut bagi tahun 2016, 2017 dan 2018 adalah seperti di **Rajah 10**:

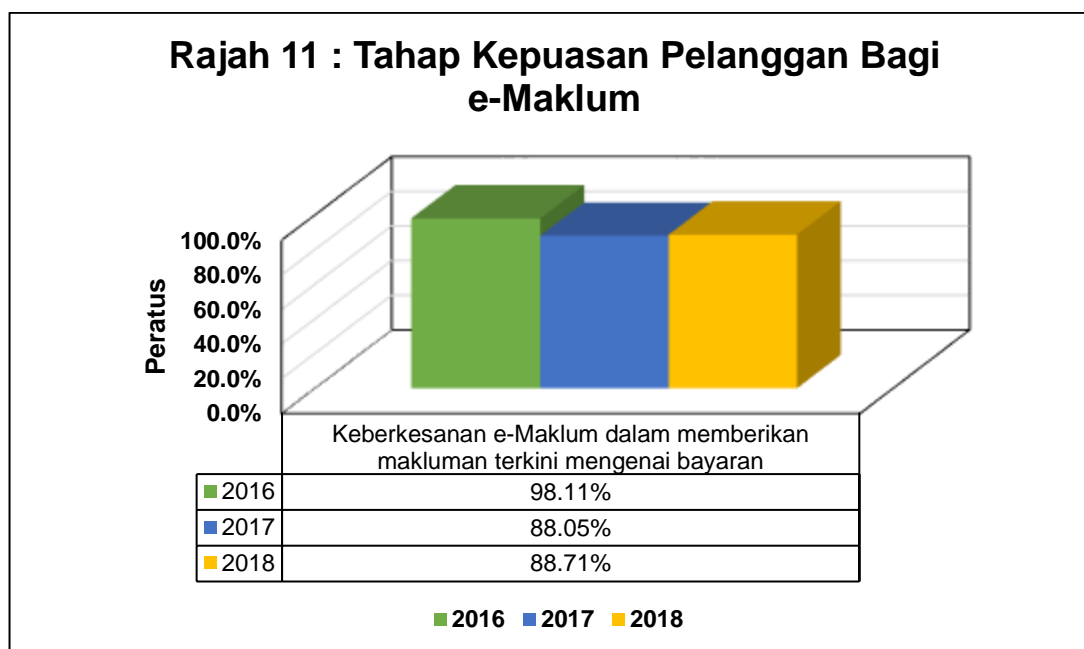


Mulai 1 Januari 2018, JANM telah mula menggunakan sistem iGFMAS bagi tujuan pelaksanaan perakaunan akruan. Sistem eSPKB tidak lagi digunakan selepas sistem iGFMAS diperkenalkan.

Tahap kepuasan pelanggan untuk tempoh masa bagi maklum balas yang diberi terhadap aduan bagi sistem iGFMAS (SOLMAN) dan iSPEKS (ehelpdesk) masing-masing menunjukkan peningkatan sebanyak 3.45% dan 0.64% manakala maklum balas yang diberi terhadap aduan bagi sistem SAGA (COMS) menunjukkan penurunan sebanyak 1.04%.

8. e-Maklum

Sistem e-Maklum telah dinaik taraf selaras dengan pelaksanaan dan penggunaan sistem iGFMAS. 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 2016, 2017 dan 2018 adalah seperti di **Rajah 11**:

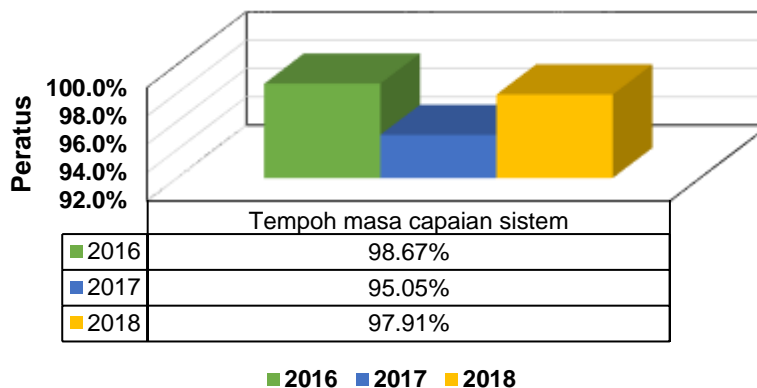


Tahap kepuasan pelanggan terhadap keberkesanan e-Maklum menunjukkan peningkatan sebanyak 0.66% kepada 88.71% pada tahun 2018.

9. ePenyata Gaji dan eLaporan

Soalan berkaitan ePenyata Gaji dan eLaporan melibatkan tempoh masa capaian (*loading time*) balas sistem semasa pelanggan mengakses ke sistem tersebut. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk soalan tersebut bagi tahun 2016, 2017 dan 2018 adalah seperti di **Rajah 12**:

Rajah 12 : Tahap Kepuasan Pelanggan Bagi ePenyata Gaji Dan eLaporan

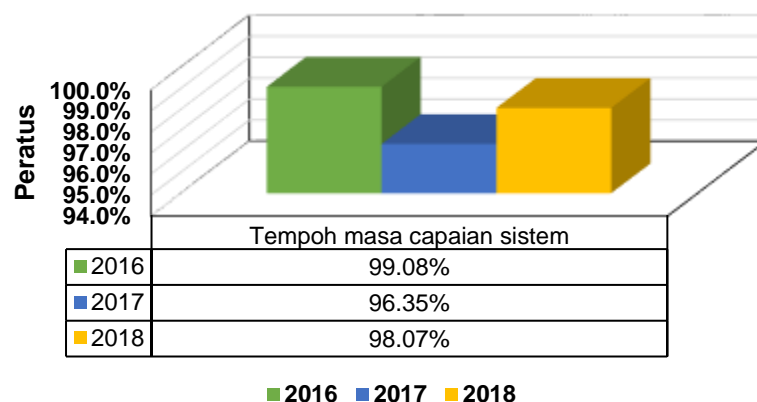


Tahap kepuasan pelanggan terhadap tempoh masa capaian sistem (*loading time*) ePenyata Gaji dan eLaporan meningkat sebanyak 2.86% kepada 97.91% pada tahun 2018. Tahap kepuasan didapati meningkat semula pada tahun 2018 setelah menurun pada tahun 2017.

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 2016, 2017 dan 2018 adalah seperti di **Rajah 13**:

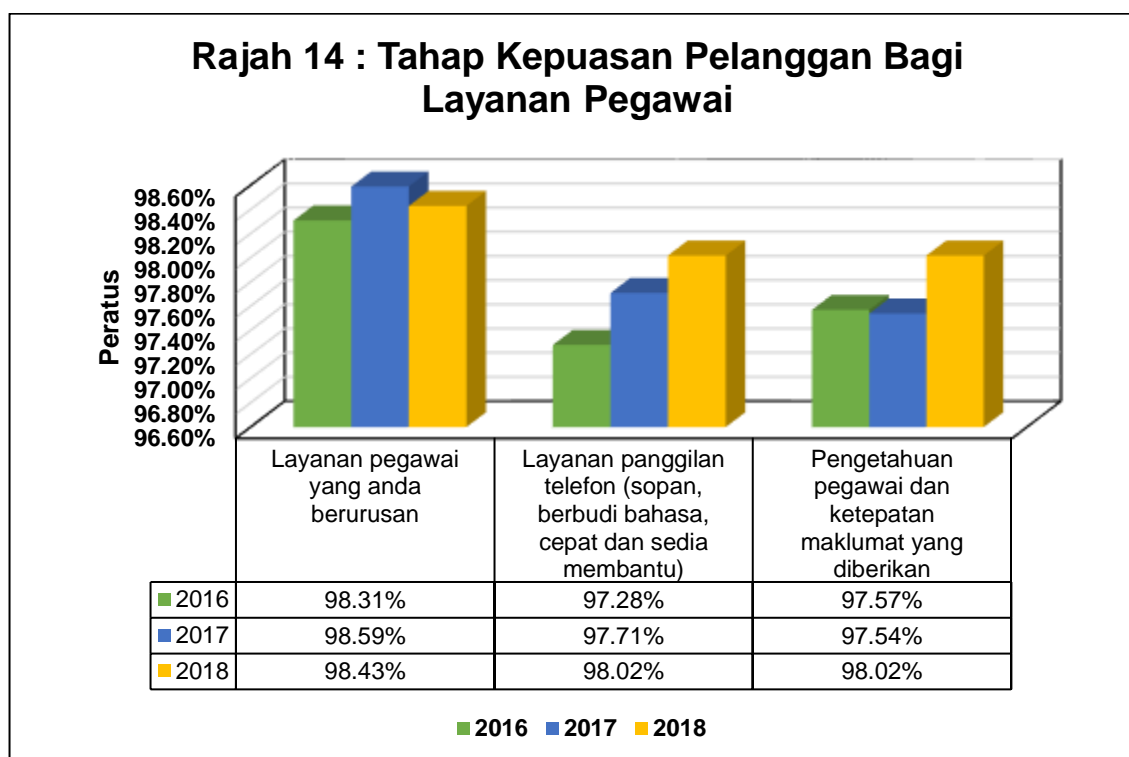
Rajah 13 : Tahap Kepuasan Pelanggan Bagi Portal Rasmi JANM



Berdasarkan **Rajah 13**, didapati tahap kepuasan pelanggan terhadap tempoh masa capaian sistem di portal rasmi JANM meningkat sebanyak 1.72% kepada 98.07% pada tahun 2018 berbanding tahun 2017.

11. Layanan Pegawai

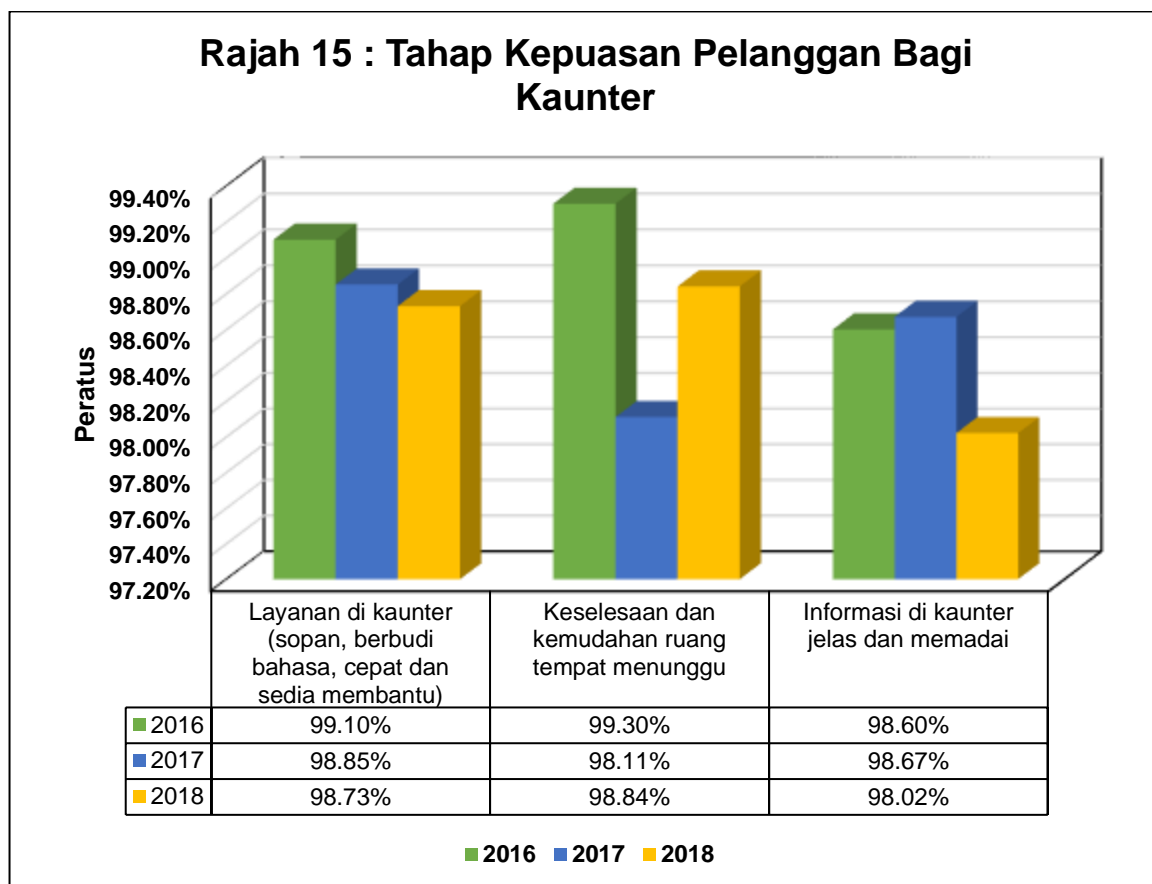
Soalan berkaitan layanan pegawai merangkumi 3 perkara iaitu layanan pegawai di mana pelanggan berurusan, layanan panggilan telefon dan pengetahuan pegawai serta ketepatan maklumat yang diberikan. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk soalan tersebut bagi tahun 2016, 2017 dan 2018 adalah seperti di **Rajah 14**:



Terdapat sedikit penurunan pada tahap kepuasan bagi layanan pegawai dengan 98.59% pada tahun 2017 kepada 98.43% pada tahun 2018. Tahap kepuasan pelanggan bagi layanan panggilan telefon dan pengetahuan pegawai masing-masing mencatatkan peningkatan sebanyak 0.31% kepada 98.02% dan 0.48% kepada 98.02% pada tahun 2018 berbanding tahun 2017. Tahap kepuasan pelanggan didapati berada dalam peratusan yang tinggi (98%) bagi tahun 2018 untuk ketiga-tiga aspek layanan pegawai.

12. Kaunter

Soalan berkaitan kaunter melibatkan 3 elemen iaitu layanan, keselesaan dan kemudahan ruang tempat menunggu serta informasi di kaunter. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2016, 2017 dan 2018 adalah seperti di **Rajah 15**:



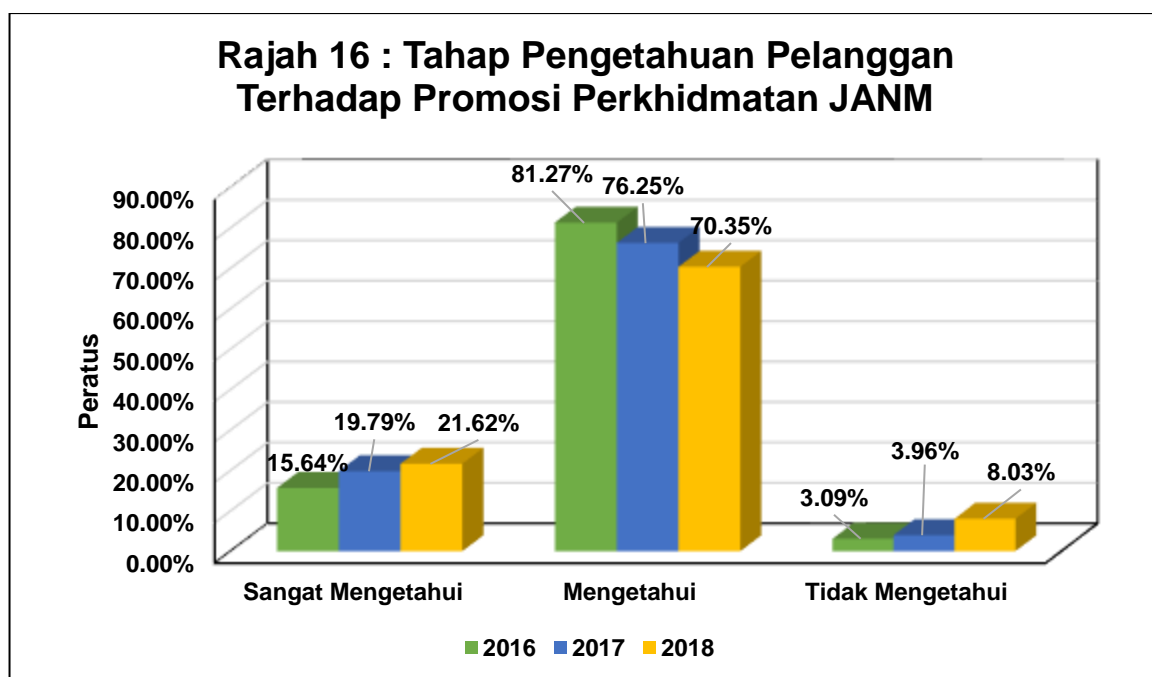
Tahap kepuasan pelanggan menunjukkan sedikit penurunan sebanyak 0.12% bagi layanan di kaunter pada tahun 2018. Tahap kepuasan pelanggan bagi keselesaan dan kemudahan ruang tempat menunggu menunjukkan peningkatan sebanyak 0.73% kepada 98.84% pada tahun 2018. Namun, aspek informasi di kaunter menunjukkan penurunan sebanyak 0.65% kepada 98.02% pada tahun 2018.

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 2018. 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**:



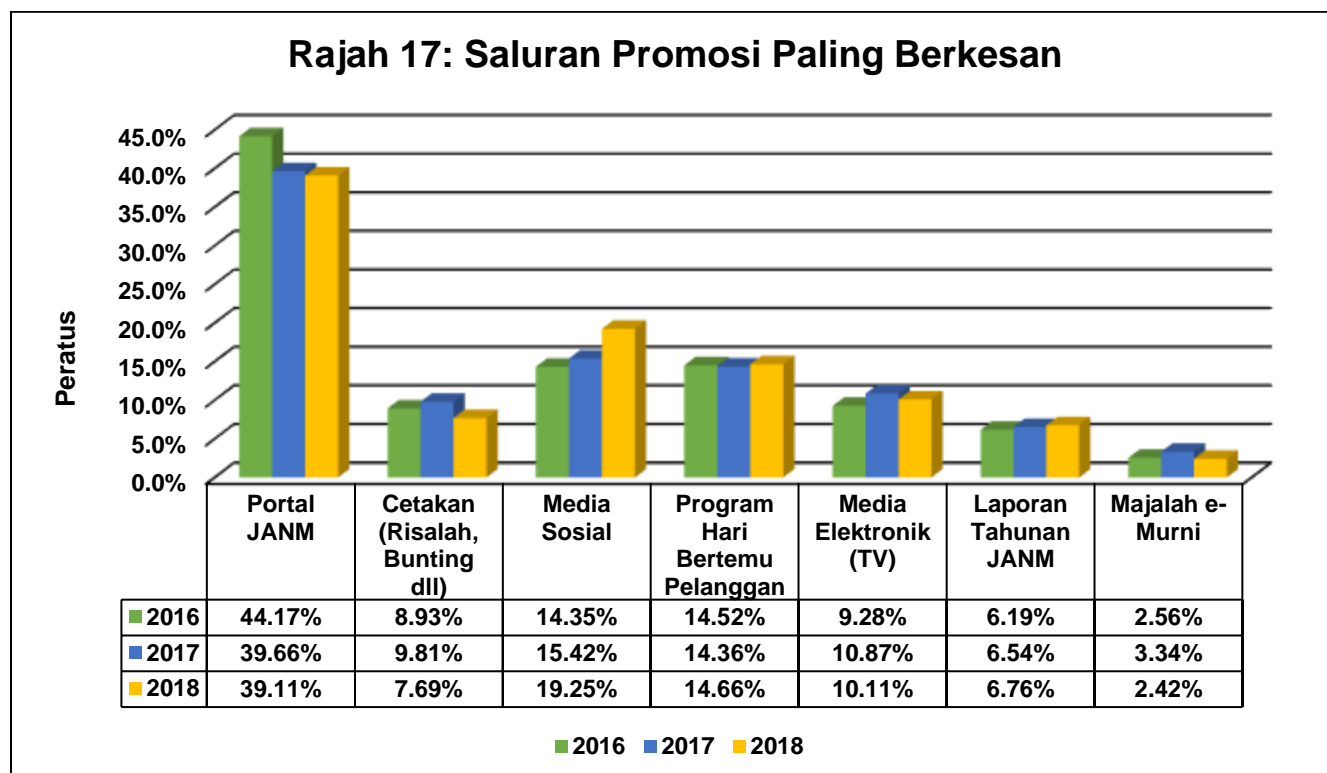
Sebanyak 91.97% pelanggan peka terhadap promosi perkhidmatan yang dilaksanakan oleh JANM, ini menunjukkan penurunan sebanyak 4.07% dengan pecahan 21.62% pelanggan 'sangat mengetahui' dan 70.35% pelanggan 'mengetahui' promosi perkhidmatan JANM. 8.03% responden tidak mengetahui mengenai promosi perkhidmatan yang telah dilaksanakan oleh JANM bagi tahun 2018.

2. Kaedah promosi

Soalan berkaitan promosi terbahagi kepada:

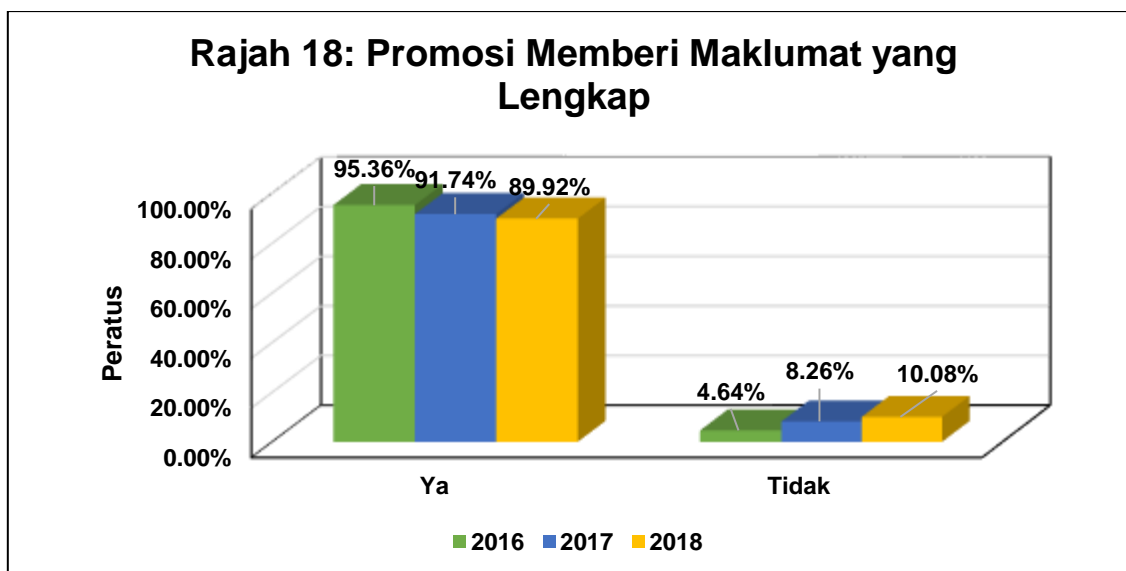
- Saluran promosi yang paling berkesan;
- Promosi yang dilaksanakan memberi maklumat yang lengkap; dan
- Reka bentuk penyampaian dapat menarik perhatian pelanggan atau sebaliknya.

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

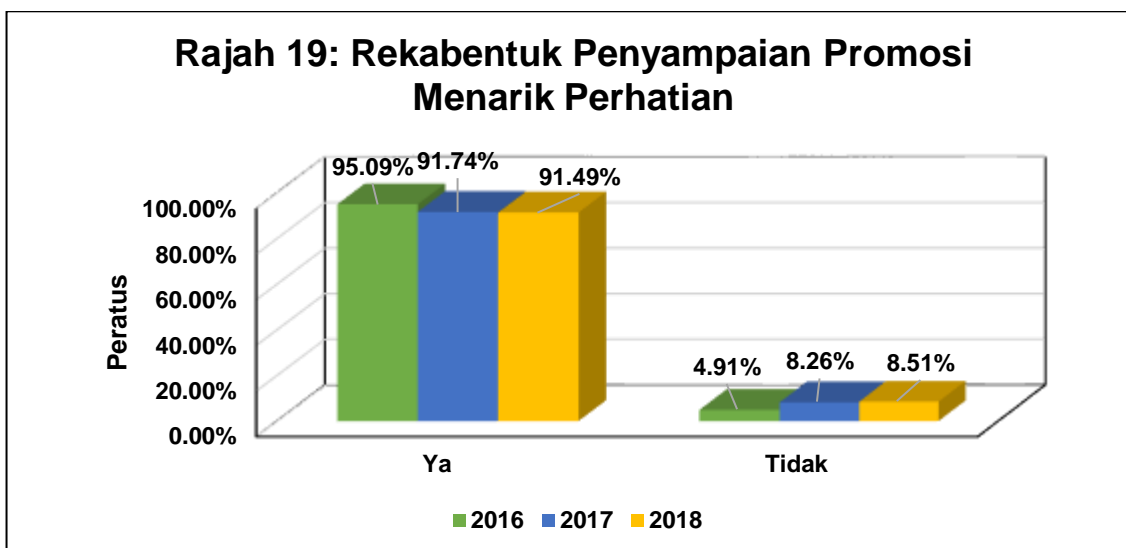


Responden kaji selidik telah memilih Portal JANM sebagai saluran promosi yang paling berkesan manakala majalah e-Murni sebagai saluran promosi yang paling kurang berkesan bagi tahun 2016 hingga 2018. Walau bagaimanapun, terdapat penurunan pada peratus pilihan saluran promosi bagi portal JANM pada tahun 2018 iaitu sebanyak 0.55% berbanding tahun 2017.

Saluran promosi yang lain seperti Media Sosial, Program Hari Bertemu Pelanggan dan Laporan Tahunan JANM mencatatkan peningkatan berbanding tahun 2017. Namun demikian, Cetakan (Risalah, Bunting dll), Media Elektronik (TV) dan Majalah e-Murni mencatatkan penurunan berbanding tahun 2017. Trend kecenderungan pilihan saluran promosi perkhidmatan JANM didapati tidak berubah bagi tahun 2018 dan 2017.



Berdasarkan **Rajah 18**, sebanyak 89.92% responden memilih 'Ya' iaitu bersetuju bahawa promosi yang dilaksanakan telah memberikan maklumat yang lengkap mengenai perkhidmatan yang ditawarkan oleh JANM manakala 10.08% pelanggan memilih 'Tidak'.



Rajah 19 pula menunjukkan, pada tahun 2018 sebanyak 91.49% pelanggan memilih 'Ya' mengenai reka bentuk penyampaian promosi yang dilaksanakan dapat menarik perhatian pelanggan iaitu penurunan sebanyak 0.25% berbanding tahun 2017. Sebanyak 8.51% 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 2018 meningkat secara keseluruhan iaitu 97.18%. Tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2018 adalah meningkat berbanding tahun 2017 (95.39%).

| Tahun | Tahap Kepuasan Pelanggan |
|-------|--------------------------|
| 2018 | 97.18% |
| 2017 | 95.39% |
| 2016 | 98.42% |

Perkhidmatan JANM yang mencatatkan tahap kepuasan yang paling tinggi adalah terimaan, iaitu sebanyak 98.91% manakala tahap kepuasan yang paling rendah adalah perkhidmatan e-Maklum (88.71%).

Promosi Perkhidmatan JANM

Responden memilih portal JANM sebagai kaedah promosi yang paling berkesan (39.11%) manakala promosi melalui majalah e-Murni sebagai kaedah promosi yang paling kurang berkesan (2.42%). 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.

C. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI PELANGGAN

Sebanyak 547 cadangan penambahbaikan dari pelanggan telah diterima melalui kajian ini. Cadangan penambahbaikan telah diteliti dan dikategorikan kepada perkara berikut:

- (i) **Promosi & Hebahan Perkhidmatan JANM**
Responden mencadangkan promosi mengenai perkhidmatan JANM disampaikan dan disebar luaskan melalui media sosial (seperti *facebook*), hari bertemu pelanggan, media elektronik (radio & rangkaian TV kerajaan), emel dan juga *website* agensi lain.
- (ii) **Sistem JANM**
Kebanyakan pelanggan mencadangkan sistem eMaklum ditambah baik supaya dapat memberikan maklumat secara *real time* & mesra pengguna. Bagi sistem iGFMAS, pelanggan mencadangkan penambahbaikan dari segi sistem terutama dalam modul laporan dan bayaran. Pelanggan juga mencadangkan bengkel dan latihan berkaitan sistem iGFMAS diadakan kerana sering berlaku pertukaran pegawai. Sistem iGFMAS juga perlu ditambahbaik supaya lebih responsif, fleksibel dan mudah diakses.
- (iii) **Wang Tak Dituntut (WTD)**
Pelanggan mencadangkan proses pembayaran WTD dipercepat dan diringkaskan. Terdapat juga cadangan supaya semakan dan tuntutan WTD disediakan secara dalam talian (*online*).
- (iv) **Portal**
Portal dicadangkan agar lebih ringkas, mesra pengguna dan sentiasa dikemaskini (terutama direktori).

Kesemua cadangan penambahbaikan oleh pelanggan akan dikaji kesesuaiannya dan tindakan sewajarnya akan diambil bagi mempertingkatkan lagi mutu penyampaian perkhidmatan JANM. Maklum balas kepada cadangan ini akan dihebahkan kepada pelanggan di laman web JANM setelah dibentangkan kepada Pengurusan Tertinggi.

PENUTUP

Secara keseluruhan, pelanggan amat berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh JANM dengan tahap kepuasan pelanggan pada tahun 2018 ialah 97.18%.

Kajian ini telah menggunakan set soalan yang sama sejak tahun 2012. Oleh yang demikian, selaras dengan pelaksanaan perakaunan akruan oleh JANM, dicadangkan set soalan bagi kajian ini ditambahbaik supaya ia lebih relevan dan selari dengan perkembangan semasa.

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.

BORANG SOAL SELIDIK
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM
TAHUN 2018

Tempoh: 7 JANUARI - 8 FEBRUARI 2019

Pelanggan yang dihormati,

Jabatan Akauntan Negara Malaysia (JANM) sentiasa akan mempertingkatkan lagi kualiti perkhidmatan yang diberikan dari semasa ke semasa.

Diharapkan tuan/puan dapat meluangkan masa dengan menjawab soal selidik yang disediakan bagi mengukur tahap kepuasan tuan/puan bagi perkhidmatan yang diberikan oleh JANM.

Kerjasama tuan/puan didahului dengan ucapan terima kasih.

Akauntan Negara Malaysia

BAHAGIAN A: PROFIL PELANGGAN

1. Sila pilih kategori anda *

- a) Pemandu Awam
 b) 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. 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. Nyatakan:

BAHAGIAN B: TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERKHIDMATAN DI JABATAN AKAUNTAN NEGARA

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**

1. Bayaran*

| | Sangat Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Memuaskan | Baik | Cemerlang | Tidak Berkenaan |
|--|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| a. Tempoh masa bayaran diterima / dikreditkan ke akaun bank anda | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. Ketepatan amaun dan perihal penerima | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2. Terimaan*

| | Sangat Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Memuaskan | Baik | Cemerlang | Tidak Berkenaan |
|---------------------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| a. Tempoh masa rest diterima | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. Ketepatan maklumat pada rest | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. Wang Tak Dituntut (WTD)*

| | Sangat Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Memuaskan | Baik | Cemerlang | Tidak Berkenaan |
|--|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| a. Tempoh tuntutan bayaran balik WTD diterima / dikreditkan ke akaun bank anda | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. Maklumat berkenaan WTD | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Kelulusan Juruaudit / Penyelesai Syarikat*

| | Sangat Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Memuaskan | Baik | Cemerlang | Tidak Berkenaan |
|---|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| a. Tempoh masa yang diambil dalam memproses kelulusan Juruaudit / Penyelesai Syarikat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| 5. Permohonan Kelulusan Sistem Perakaunan & Kewangan Sektor Awam * | | | | | | |
|--|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | Sangat Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Memuaskan | Baik | Cemerlang | Tidak Berkenaan |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| a. Tempoh masa yang diambil untuk mendapatkan kelulusan | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. Kursus Anjuran Institut Perakaunan Negara (IPN) * | | | | | | |
| | Sangat Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Memuaskan | Baik | Cemerlang | Tidak Berkenaan |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| a. Kualiti kursus yang telah dihadiri | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. Helpdesk - Tempoh masa maklum balas diberikan terhadap aduan bagi sistem: * | | | | | | |
| | Sangat Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Memuaskan | Baik | Cemerlang | Tidak Berkenaan |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| a. iFMAS (SOLMAN) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. iSPEKS (ehelpdesk) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c. SAGA (CONS) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. e-Maklum * | | | | | | |
| | Sangat Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Memuaskan | Baik | Cemerlang | Tidak Berkenaan |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| a. Keberkesanan e-Maklum dalam memberikan maklumat mengenai bayaran | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. e-Penyata Gaji dan Laporan * | | | | | | |
| | Sangat Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Memuaskan | Baik | Cemerlang | Tidak Berkenaan |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| a. Tempoh masa capaian sistem | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. Portal Rasmi JANM *

| | Sangat Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Memuaskan | Baik | Cemerlang | Tidak Berkemungkinan |
|-------------------------------|------------------------|------------------|-----------|------|-----------|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| a. Tempoh masa capaian sistem | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

11. Layanan Pegawai *

| | Sangat Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Memuaskan | Baik | Cemerlang | Tidak Berkemungkinan |
|--|------------------------|------------------|-----------|------|-----------|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| a. Layanan pegawai yang anda berurusan | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| b. Layanan panggilan telefon (sopan, berbudu bahasa, cepat dan sedia membantu) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| c. Pengetahuan pegawai dan ketepatan maklumat yang diberikan | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

12. Kaunter *

| | Sangat Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Memuaskan | Baik | Cemerlang | Tidak Berkemungkinan |
|---|------------------------|------------------|-----------|------|-----------|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| a. Layanan di kaunter (sopan, berbudu bahasa, cepat dan sedia membantu) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| b. Keselesaan dan kemudahan ruang tempat menunggu | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| c. Informasi di kaunter jelas dan memadai | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

BAHAGIAN C: TAHAP KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PROMOSI PERKHIDMATAN DI JABATAN AKAUNTAN NEGARA

Kepelakan

1. Apakah tahap pengetahuan anda terhadap promosi perkhidmatan JANM? *

- Sangat Mengetahui
- Mengetahui
- Tidak Mengetahui

Kaedah Promosi

1. Saluran promosi JANM yang paling berkesan.
(Boleh pilih lebih daripada satu) *

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

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

- Ya
- Tidak

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

- Ya
- Tidak

Cadangan bagi meningkatkan kualiti dan promosi perkhidmatan JANM *

Hantar Batal