

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA 2009

1. Tujuan

Tujuan Kajian Kepuasan Pelanggan ini dijalankan adalah untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh Jabatan Akauntan Negara Malaysia (JANM) bagi tahun 2009 ke arah untuk memuaskan hati pelanggan serta ke arah untuk mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan awam.

2. Latar Belakang

Berikutan dengan Kajian Kepuasan Pelanggan yang telah dijalankan oleh JANM pada tahun 2008, JANM telah menjalankan kajian kepuasan pelanggan sepanjang tempoh iaitu mulai 1 Januari hingga 31 Disember 2009 untuk menilai tahap kepuasan pelanggan terhadap semua perkhidmatan yang diberikan.

3. Metodologi

Kajian ini dijalankan secara *on-line* dengan menyediakan borang soal selidik di lawan web Jabatan Akauntan Negara Malaysia (<http://www.anm.gov.my>). Soalan-soalan soal selidik ini merangkumi kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan bayaran, terimaan, Wang Tidak Dituntut (WTD), Lesen Juruaudit/Penyelesai Syarikat, Permohonan Kelulusan Sistem Perakaunan dan Kewangan Sektor Awam, kursus anjuran Institut Perakaunan Negara (IPN), *Helpdesk* e-SPKB, e-Maklum dan Layanan Pegawai.

4. Responden

Seramai 1,136 responden telah mengisi borang soal-selidik berbanding dengan 1,232 pada tahun 2008. Responden ini terdiri daripada semua lapisan pelanggan-pelanggan JANM dari seluruh negara antaranya termasuk:

- Pusat Tanggungjawab (PTJ);
- Pihak pembekal atau kontraktor;
- Orang Awam; dan

- Kakitangan Kerajaan (di bawah perkhidmatan Akauntan Negara Malaysia dan lain-lain).

5. Analisis

Kajian kepuasan pelanggan menunjukkan secara keseluruhan, 90.89% daripada pelanggan-pelanggan berpuas hati dengan mutu perkhidmatan yang ditawarkan oleh JANM berbanding dengan lebih 95.10% bagi tahun 2008. Graf kepuasan pelanggan bagi semua perkhidmatan yang ditawarkan oleh JANM untuk tahun 2009 ditunjukkan seperti di Lampiran I.

Perkhidmatan yang mendapat kepuasan pelanggan yang paling tinggi ialah:

- Ketepatan bayaran Wang Tak Dituntut dari segi amaun bayaran dan perihal penerima - (98%)
- Ketepatan resit (Kew. 38) - (96%)
- Ketepatan Butiran Lesen Juruaudit/Penyelesai Syarikat - (96%)

Perkhidmatan yang mendapat kepuasan pelanggan yang paling rendah ialah:

- Keberkesanan e-Maklum memberikan makluman terkini mengenai bayaran (73%)
- Layanan Pegawai di Bahagian (83%)
- Layanan panggilan telefon (sopan, berbudi bahasa, cepat) (83%)

Graf yang menunjukkan kepuasan pelanggan untuk setiap soalan (perkhidmatan yang ditawarkan oleh JANM) seperti di Lampiran II.

6. Cadangan dan Maklum Balas Penambahbaikan

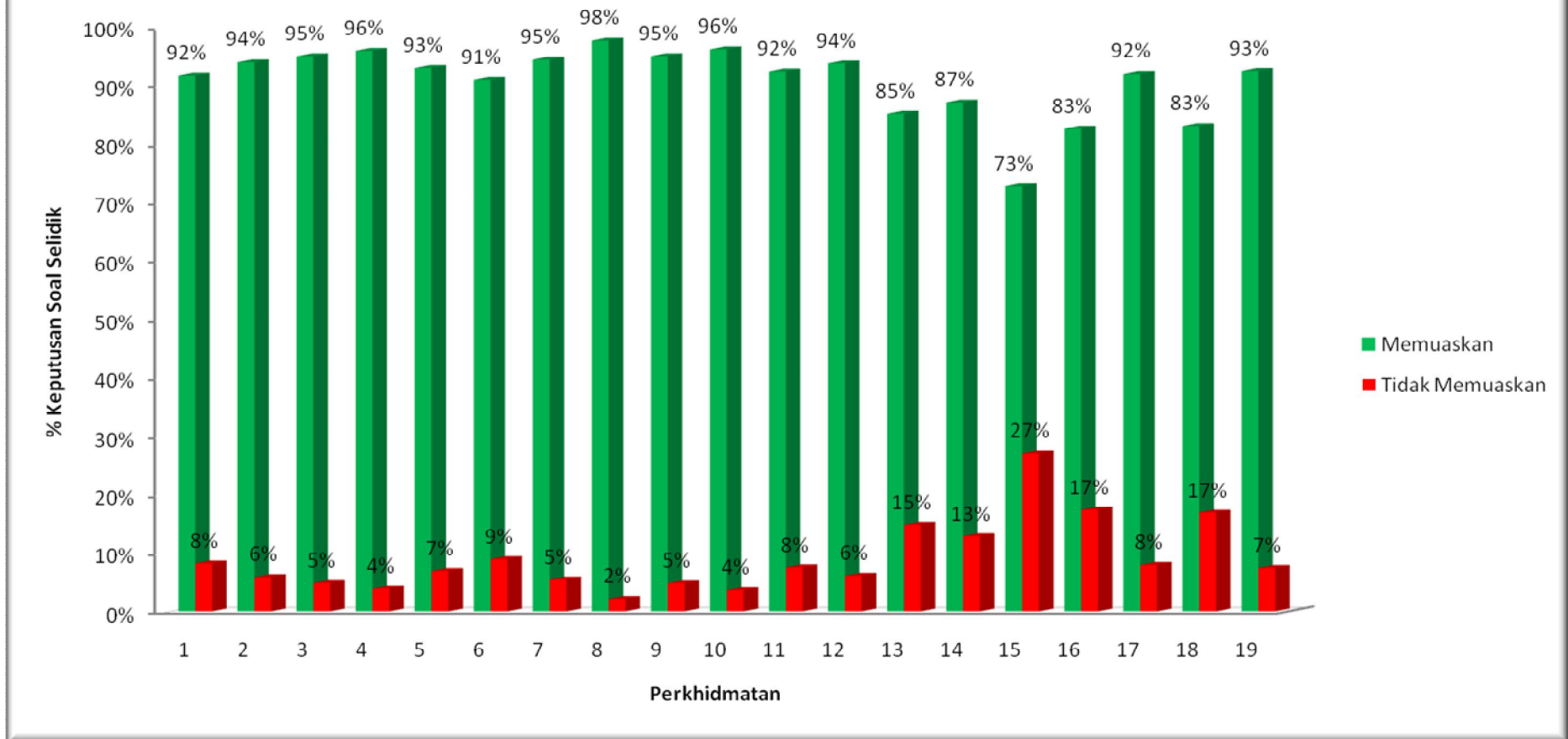
Terdapat juga responden yang telah memberikan cadangan dan maklum balas bagi memperbaiki mutu perkhidmatan JANM.

Cadangan yang telah dikemukakan oleh responden disertakan di Lampiran III.

7. Penutup

Keputusan Kajian Kepuasan Pelanggan serta cadangan dan maklum balas ini akan dibawa untuk dibincangkan dalam Mesyuarat Pengurusan.

Carta Keseluruhan Kajian Kepuasan Pelanggan JANM 2009



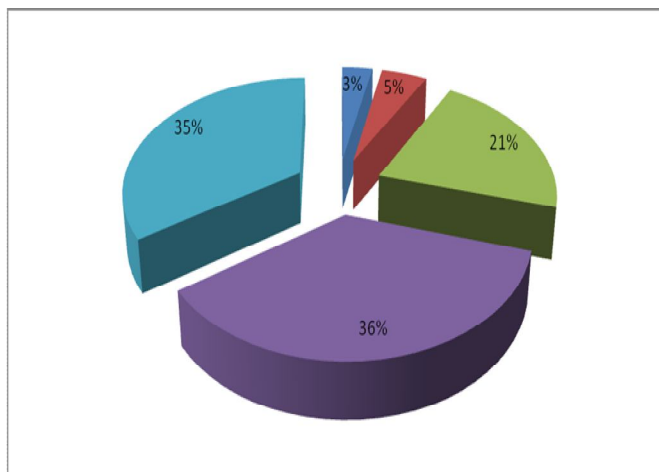
- 1 Tempoh masa bayaran diterima/dikreditkan ke akaun bank anda
- 2 Ketepatan bayaran dari segi amaun bayaran dan perihal penerima
- 3 Tempoh masa resit (Kew. 38) diterima
- 4 Ketepatan resit (Kew. 38)
- 5 Tempoh masa Penyata Pemungut diperakaunkan
- 6 Ketepatan Penyata Pemungut diperakaunkan
- 7 Tempoh tuntutan bayaran balik WTD diterima/dikreditkan ke akaun bank anda
- 8 Ketepatan dari segi amaun bayaran dan perihal penerima WTD
- 9 Tempoh masa diambil dalam memproses lesen Juruaudit/Penyelesai Syarikat
- 10 Ketepatan butiran lesen Juruaudit/Penyelesai Syarikat

- 11 Tempoh masa diambil untuk mendapat kelulusan Sistem Perakaunan dan Kewangan Sektor Awam
- 12 Kualiti keseluruhan kursus anjuran Institut Perakaunan Negara yang anda telah hadiri
- 13 Tempoh masa Helpdesk e-SPKB memberikan respon
- 14 Keberkesanan Helpdesk e-SPKB menyelesaikan pertanyaan/masalah
- 15 Keberkesanan e-Maklum memberikan makluman terkini mengenai bayaran
- 16 Layanan pegawai di Bahagian yang anda berurusan
- 17 Layanan petugas di kaunter (sopan, berbudi bahasa, cepat)
- 18 Layanan panggilan telefon (sopan, berbudi bahasa, cepat)
- 19 Layanan pengawal keselamatan

**RUMUSAN KEPUTUSAN SOAL SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN
JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA 2009**

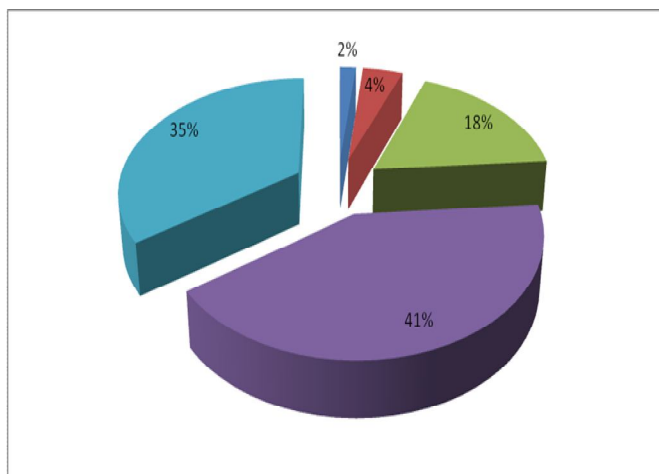
Bayaran:

a) Tempoh masa bayaran diterima/dikreditkan ke akaun bank anda



%	Kepuasan
35	Amat Baik
36	Baik
21	Memuaskan
5	Tidak Memuaskan
3	Amat Tidak Memuaskan

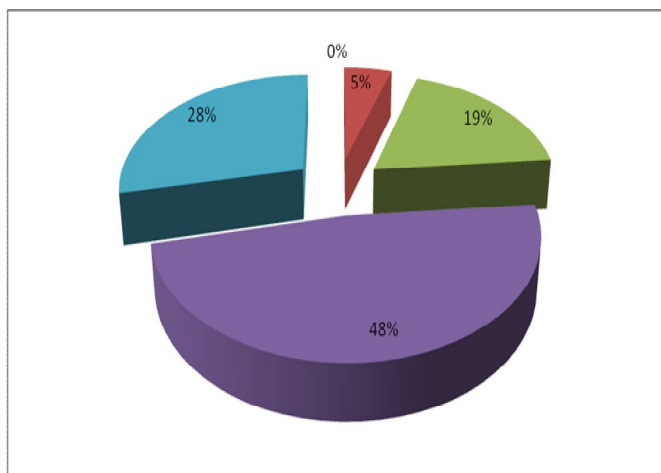
b) Ketepatan bayaran dari segi amaun bayaran dan perihal penerima



%	Kepuasan
35	Amat Baik
41	Baik
18	Memuaskan
4	Tidak Memuaskan
2	Amat Tidak Memuaskan

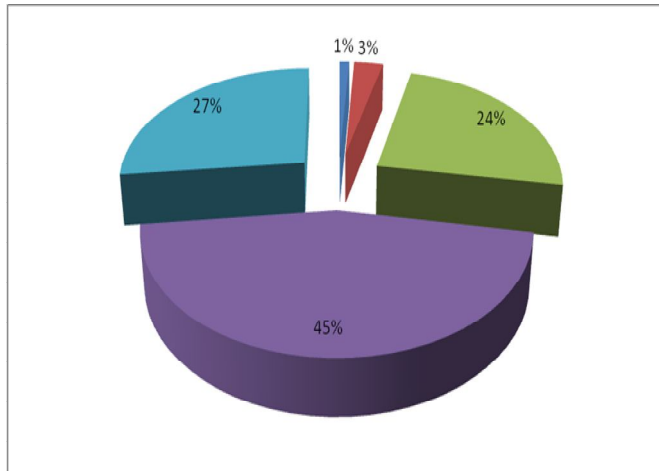
Terimaan:

a) Tempoh masa resit (Kew. 38) diterima



%	Kepuasan
28	Amat Baik
48	Baik
19	Memuaskan
5	Tidak Memuaskan
0	Amat Tidak Memuaskan

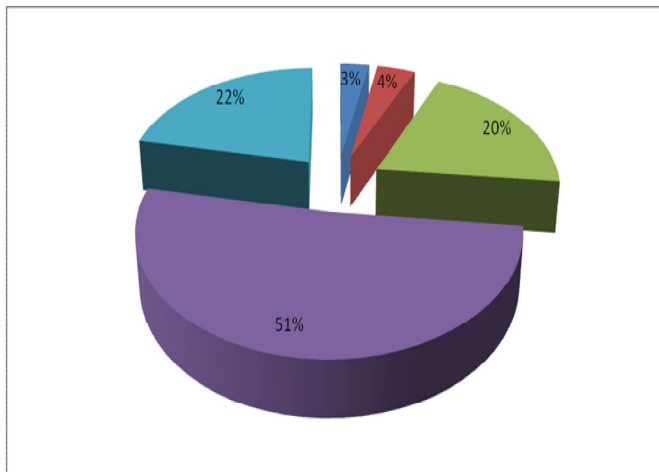
b) Ketepatan resit (Kew. 38)



% **Kepuasan**

- 27 Amat Baik
- 46 Baik
- 24 Memuaskan
- 3 Tidak Memuaskan
- 1 Amat Tidak Memuaskan

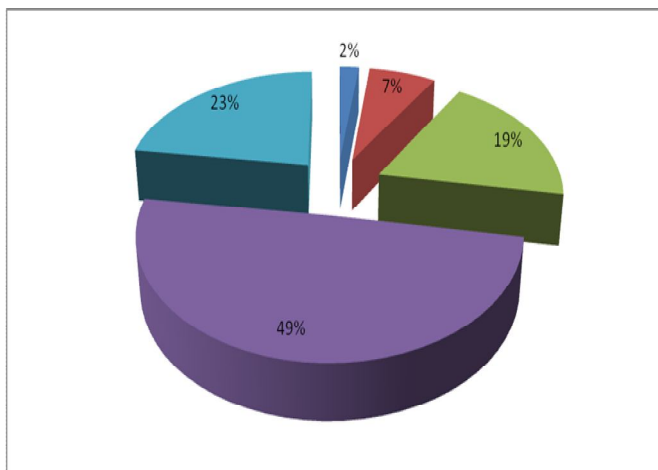
c) Tempoh masa Penyata Pemungut diperakaunkan



% **Kepuasan**

- 22 Amat Baik
- 51 Baik
- 20 Memuaskan
- 4 Tidak Memuaskan
- 3 Amat Tidak Memuaskan

d) Ketepatan Penyata Pemungut diperakaunkan

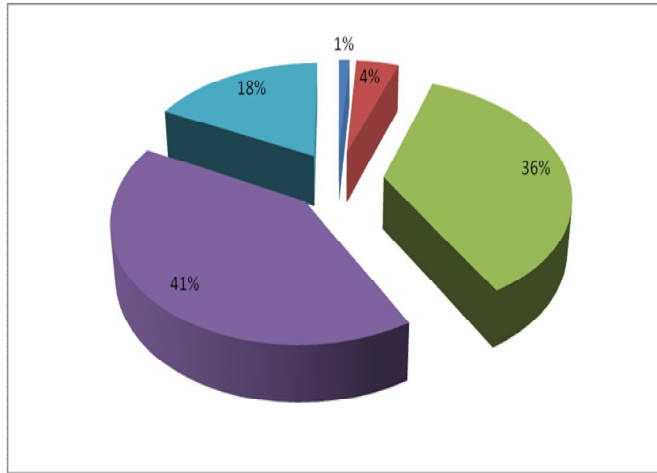


% **Kepuasan**

- 23 Amat Baik
- 49 Baik
- 19 Memuaskan
- 7 Tidak Memuaskan
- 2 Amat Tidak Memuaskan

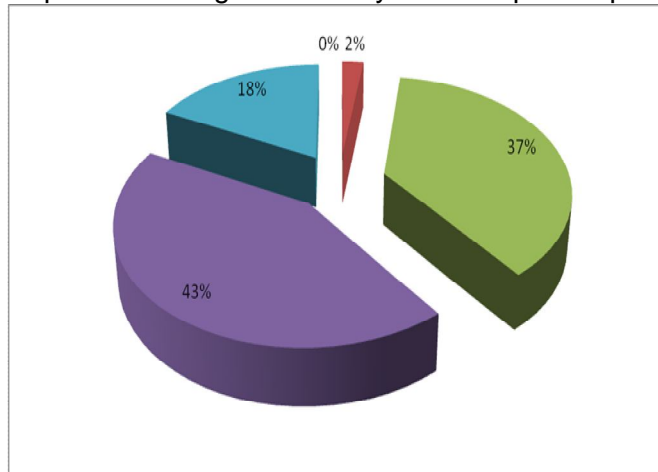
Wang Tak Dituntut:

- a) Tempoh tuntutan bayaran balik WTD diterima/dikreditkan ke akaun bank anda



%	Kepuasan
18	Amat Baik
41	Baik
36	Memuaskan
4	Tidak Memuaskan
1	Amat Tidak Memuaskan

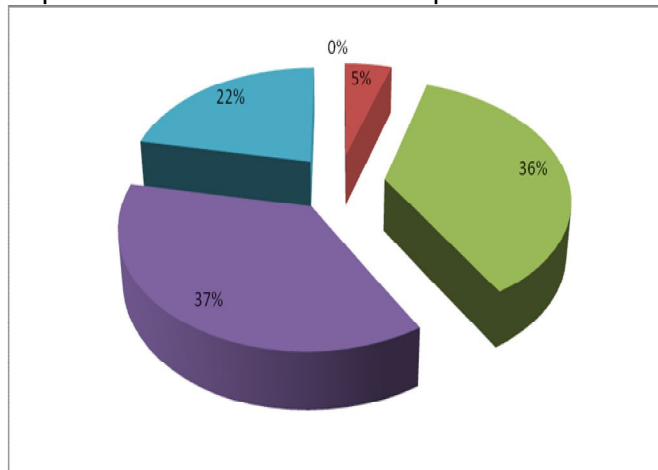
- b) Ketepatan dari segi amaun bayaran dan perihal penerima



%	Kepuasan
18	Amat Baik
43	Baik
37	Memuaskan
2	Tidak Memuaskan
0	Amat Tidak Memuaskan

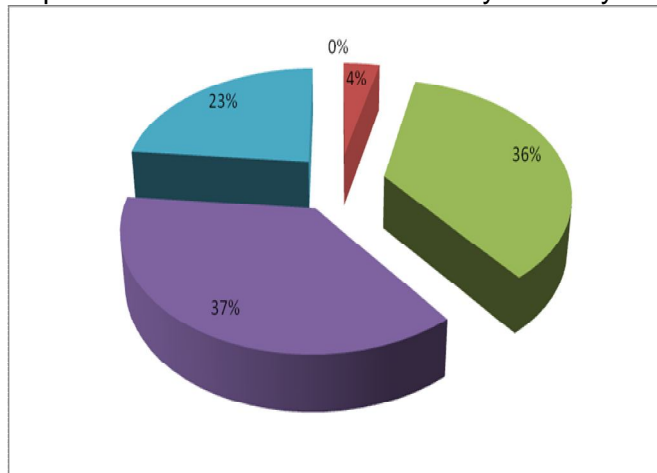
Lesen Juruaudit/Penyelesai Syarikat:

- a) Tempoh masa diambil dalam memproses lesen Juruaudit/Penyelesai Syarikat



%	Kepuasan
22	Amat Baik
37	Baik
36	Memuaskan
5	Tidak Memuaskan
0	Amat Tidak Memuaskan

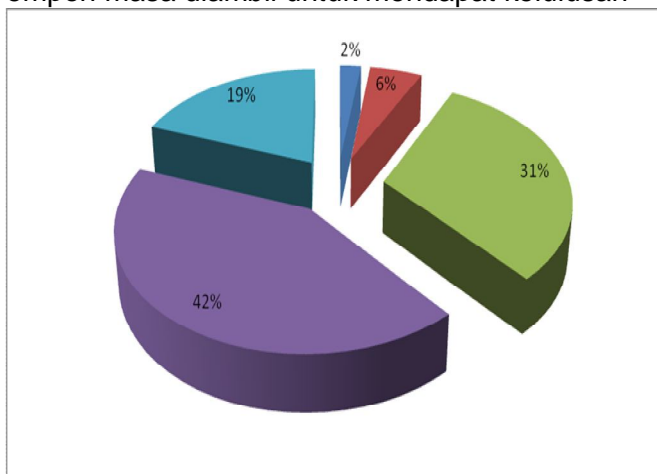
b) Ketepatan butiran lesen Juruaudit/Penyelesai Syarikat



%	Kepuasan
23	Amat Baik
37	Baik
36	Memuaskan
4	Tidak Memuaskan
0	Amat Tidak Memuaskan

Permohonan Kelulusan Sistem Perakaunan dan Kewangan Sektor Awam:

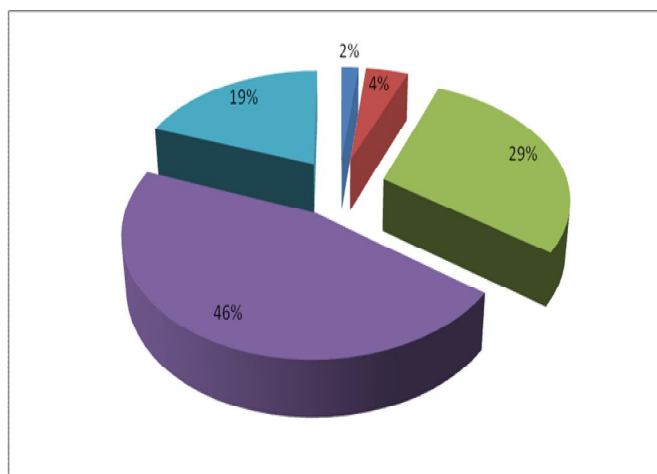
a) Tempoh masa diambil untuk mendapat kelulusan



%	Kepuasan
19	Amat Baik
42	Baik
31	Memuaskan
6	Tidak Memuaskan
2	Amat Tidak Memuaskan

Kursus anjuran Institut Perakaunan Negara:

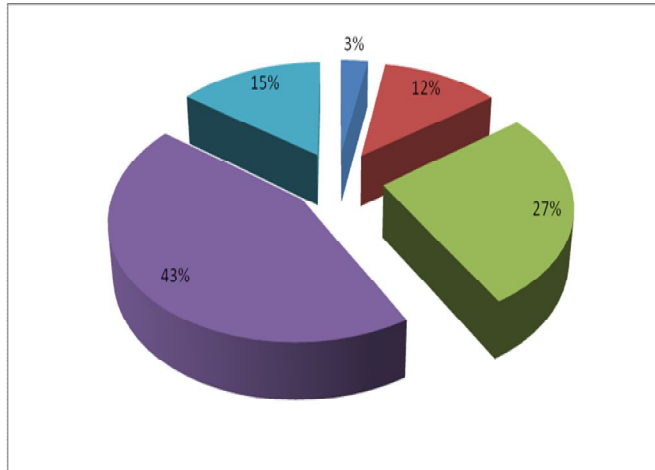
a) Kualiti keseluruhan kursus yang anda telah hadiri



%	Kepuasan
19	Amat Baik
46	Baik
29	Memuaskan
4	Tidak Memuaskan
2	Amat Tidak Memuaskan

Helpdesk e-SPKB:

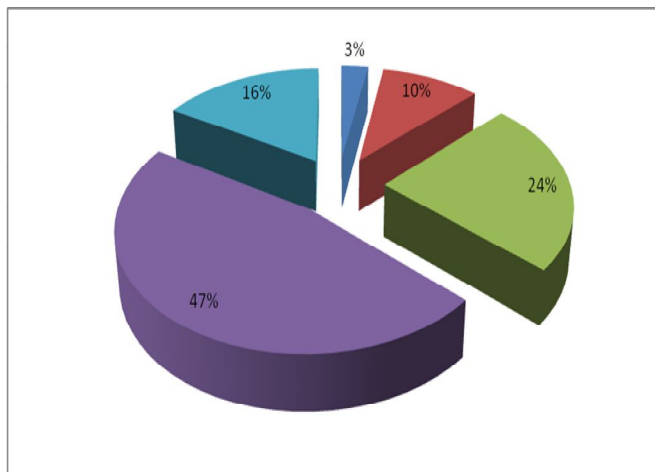
a) Tempoh masa memberikan respon



% Kepuasan

15	Amat Baik
43	Baik
27	Memuaskan
12	Tidak Memuaskan
3	Amat Tidak Memuaskan

b) Keberkesanan menyelesaikan pertanyaan/masalah

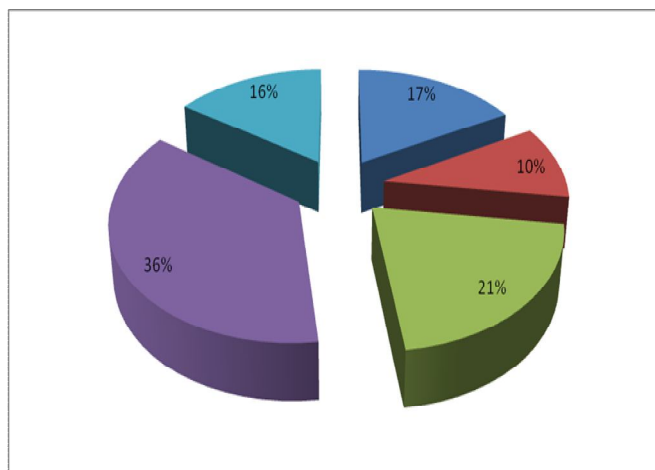


% Kepuasan

16	Amat Baik
47	Baik
24	Memuaskan
10	Tidak Memuaskan
3	Amat Tidak Memuaskan

e-Maklum:

a) Keberkesanan e-Maklum memberikan maklumat terkini mengenai bayaran

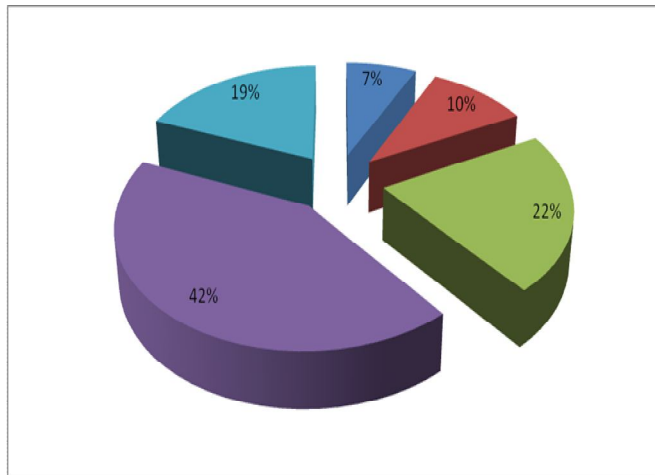


% Kepuasan

16	Amat Baik
36	Baik
21	Memuaskan
10	Tidak Memuaskan
17	Amat Tidak Memuaskan

Layanan Pegawai:

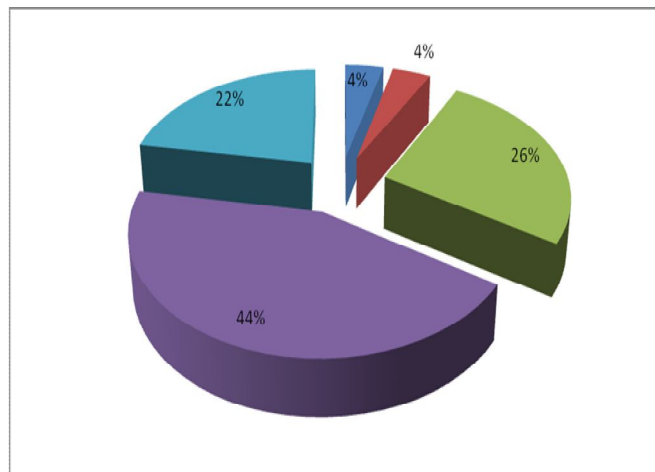
1. Layanan pegawai di Bahagian yang anda berurusan



% Kepuasan

19	Amat Baik
42	Baik
22	Memuaskan
10	Tidak Memuaskan
7	Amat Tidak Memuaskan

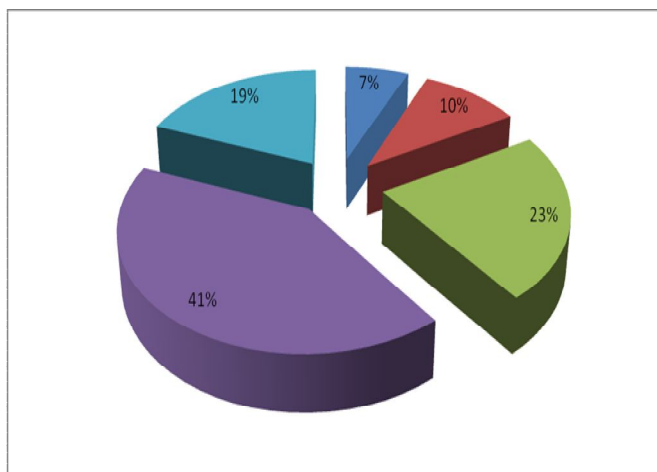
2. Layanan petugas di kaunter (sopan, berbudi bahasa, cepat)



% Kepuasan

22	Amat Baik
44	Baik
26	Memuaskan
4	Tidak Memuaskan
4	Amat Tidak Memuaskan

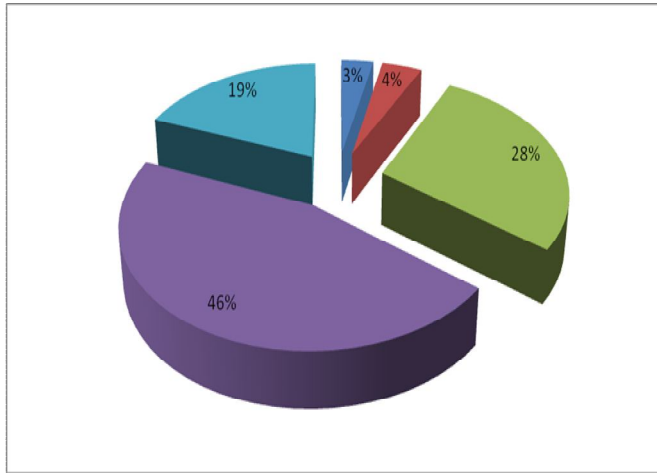
3. Layanan panggilan telefon (sopan, berbudi bahasa, cepat)



% Kepuasan

19	Amat Baik
41	Baik
23	Memuaskan
10	Tidak Memuaskan
7	Amat Tidak Memuaskan

4. Layanan pengawal keselamatan



%	Kepuasan
19	Amat Baik
46	Baik
28	Memuaskan
4	Tidak Memuaskan
3	Amat Tidak Memuaskan

Cadangan dan Aduan untuk memperbaiki mutu perkhidmatan

Bayaran

1. Peraturan memerlukan salinan akaun bank disertakan bagi setiap tuntutan untuk disimpan dalam fail jabatan untuk rujukan. Saya dimaklumkan peraturan ini dibuat untuk mengelakkan kesalahan nombor akaun. Saya berpendapat, peraturan ini boleh digunakan bagi pegawai yang hendak menukar nombor akaun, tetapi pihak tuan sepatutnya mewujudkan program khas untuk menyimpan nombor akaun pegawai dalam kes tuntutan berulang.
2. Sistem semakan bayaran EFT begitu lambat. Mohon pihak tuan membuat sesuatu bagi mempercepatkan sistem semakan bayaran EFT.
3. Kuasa had amaun yang diberikan kepada ketua Unit/Seksyen adalah sangat rendah dan ini melambatkan proses kerja terutama sekali semasa pengarah/pegawai tiada di pejabat. Saya cadangkan had amaun dinaikkan untuk menangani masalah ini.

Terimaan

Tiada cadangan atau aduan diterima.

Wang Tak Dituntut (WTD)

1. Tingkatkan perkhidmatan komputer di Kaunter WTD
2. Pohon supaya piagam pelanggan BPAS untuk membayar WTD dalam masa 8 hari dikaji semula kerana pembayaran WTD melibatkan pembayaran amanah dan tidak boleh disamakan dengan bayaran bil seperti di dalam Arahan Perbendaharaan. Kemudahan komputer BPAS juga sangat teruk. Pohon penggantian komputer lama dan tambahkan lagi pencetak (*printer*). Kemudahan *internet* di BPAS tiada. Ini menyukarkan sebaran maklumat selain menggalakkan staf keluar pejabat kerana terpaksa melakukan urusan perbankan di kaunter berbanding *internet banking*. Staf terutama di unit tuntutan tidak mencukupi. Dipohon agar penstrukturan semula bagi menambah kakitangan sedia ada.

Lesen Juruaudit/Penyelesai Syarikat

Tiada cadangan atau aduan diterima.

Permohonan Kelulusan Sistem Perakaunan dan Kewangan Sektor Awam

Tiada cadangan atau aduan diterima.

Kursus anjuran Institut Perakaunan Negara

1. Kursus Induksi Khusus bagi Kumpulan Sokongan (lantikan JPA & ditempatkan di JANM) hendaklah diberi perhatian sewajarnya.
2. Menganjurkan kursus yang berkaitan dengan keyakinan diri apabila berurusan dengan orang awam.

3. Menambahkan kekerapan kursus-kursus berkaitan sistem komputer dan perakaunan kepada lain-lain agensi/PTJ yang terlibat dengan e-SPKB dan e-Perolehan dari masa ke masa.

Helpdesk e-SPKB

1. Mohon pihak yang terlibat dalam menangani aduan-aduan mengenai operasi perakaunan mempunyai pengetahuan yang mencukupi supaya tidak syok sendiri (Contoh ringkas: Ada pegawai yang menerima aduan tidak tahu kod jenis dokumen. Malah memarahi PTJ yang membuat aduan).
2. Pegawai yang menjaga *helpdesk* perlu memberi tunjuk ajar yang terbaik dalam penyelesaian masalah yang diperlukan.
3. Talian di JANM terhad dan menyebabkan PTJ mengalami kesulitan untuk berhubung dengan pegawai.

e-Maklum

1. Saya mencadangkan supaya pihak JANM mempercepatkan proses memaklumkan kepada syarikat pembekal dan bayaran-bayaran tuntutan di dalam e-maklum atau melalui e-mel. Makluman mestilah sama tarikh dengan tarikh EFT dipindahkan ke bank.
2. Tiada rekod bayaran di e-Maklum walaupun no. EFT telah dikeluarkan di e-SPKB. Ini menyebabkan kegagalan untuk mencetak penyata bayaran terutamanya bagi bayaran panjar wang runcit. Sebagai pelanggan kita tidak dapat menumpukan ke talian 24 jam bagi mendapatkan dokumen sokongan kerana banyak kerja lain yang perlu diberaskan.
3. Memperbaiki lagi sistem e-Maklum kerana langsung tidak dapat dibuka. Pihak tuan telah menghantar notis peringatan tetapi masih lagi tidak dapat dibuka.
4. Makluman bagi Januari 2009 sehingga terkini tidak dapat disemak melalui e- Maklum
5. Seperti yang diuar-uarkan oleh YAB Perdana Menteri dan Menteri Kewangan, bayaran kepada kontraktor perlu dijelaskan dalam tempoh 2 minggu. Pastikan semua maklumat bayaran ada dalam sistem e-Maklum. Contohnya maklumat bayaran bulan Januari ada tetapi bayaran bulan Februari tiada. Sistem e-Maklum kerap bermasalah dan sukar diakses.

Layanan Pegawai

1. Saya berharap individu yang melayan pelanggan melalui telefon agar lebih berbudi bahasa dan sopan, jangan sesuka hati meninggikan suara sedangkan ditanya dengan baik dan benar-benar ingin tahu. Penjelasan diminta dengan baik tetapi dijawab dengan kasar dan meninggikan suara. Ini menyebabkan anggapan yang tidak baik terhadap bahagian/unit tersebut.

2. Panggilan telefon ada kalanya langsung tidak berjawab. Dicadangkan pegawai lain yang berhampiran menjawab panggilan tersebut.
3. Sila tambah kakitangan di bahagian kaunter supaya senang berurusan.
4. Layanan yang lebih elok harus diberikan di kaunter.
5. Pegawai-pegawai harus belajar cara-cara bertutur dan menghormati pelanggan.
6. Keperibadian pegawai perlulah dititikberatkan. Sebagai pegawai kerajaan, walau apa sekalipun masalah yang dihadapi tidak boleh dicampuradukkan dengan tugas kerana kerajaan menawarkan servis/perkhidmatan kepada orang ramai. Pegawai perlu lebih profesional dalam tugas dan tidak sombong/angkuh walau apa pun jawatan yang disandang. *Customer is always right!!*
7. Ada sikap pegawai yang sombong, enggan bekerjasama dan biadab, meletakkan telefon tanpa habiskan perbualan serta langsung tidak memberi peluang orang bercakap kerana dia sahaja yang ingin menguasai perbualan tanpa ingin mendengar. Gesa pegawai berubah atau buang sahaja pegawai yang bersikap begini. Sombong dan bongkak.
8. Cadangan saya agar pegawai-pegawai dari Seksyen berkenaan menjaga tatasusila sebagai penjawat awam. Melayan pelanggan dengan baik dari segi tutur kata dan juga nada suara semasa berhubung melalui telefon atau secara bersemuka. JANM sering menyeru agar menjawab panggilan telefon sebelum deringan yang ke tiga. Namun pegawai-pegawai BPPP sendiri tidak mematuhi peraturan Ketua Jabatan. Diharap perkara seumpama ini dapat diatasi.
9. Pegawai khidmat pelanggan harus diberikan latihan untuk menjawab panggilan dengan sopan dan berbudi bahasa.
10. Pihak yang terlibat dengan *helpdesk* juga perlu dihantar ke kursus peningkatan kualiti layanan urusan melalui telefon supaya lebih berbudi bahasa dan bersikap profesional terhadap aduan/isu yang diutarakan oleh pelanggan.