



LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM TAHUN 2024

DISEDIAKAN OLEH :

Unit Dasar, Strategik dan Inovasi

Seksyen Pembangunan Perakaunan Dan Pengurusan Strategik

Bahagian Pembangunan Perakaunan Dan Pengurusan

KANDUNGAN

1.0	PENGENALAN.....	2
2.0	OBJEKTIF KAJIAN.....	2
3.0	PELAKSANAAN KAJIAN	2
4.0	ANALISIS PROFIL PELANGGAN	3
5.0	DAPATAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM TAHUN 2023	5
5.1	Layanan Pegawai	5
5.2	Perkhidmatan JANM	6
5.3	Kemudahan	6
5.4	Kepuasan Keseluruhan.....	7
5.5	Perbandingan keseluruhan mengikut aspek	8
6.0	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI PELANGGAN	9
7.0	PENUTUP	13

1.0 PENGENALAN

Jabatan Akauntan Negara Malaysia (JANM) telah melaksanakan Kajian Kepuasan Pelanggan mulai tahun 2008 selaras dengan ketetapan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 – Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan. Kajian ini bertujuan untuk melihat serta 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.

Kajian Kepuasan Pelanggan JANM bagi Tahun 2024 telah dijalankan bermula 27 Januari hingga 26 Februari 2025. Tahap kepuasan pelanggan JANM diukur melalui tiga aspek utama iaitu layanan pegawai, perkhidmatan JANM serta kemudahan yang disediakan oleh JANM. Di samping itu, JANM turut mendapatkan maklum balas dan cadangan untuk menambahbaik kualiti dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

2.0 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini dijalankan adalah untuk:

- i. Mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan; dan
- ii. Mendapatkan maklum balas dan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan JANM.

3.0 PELAKSANAAN KAJIAN

- i. Kajian ini dijalankan secara dalam talian (*online*) dengan menyediakan soal selidik di portal rasmi JANM (<http://www.anm.gov.my>) bermula 27 Januari hingga 26 Februari 2025.
- ii. Borang soal selidik merangkumi 4 bahagian seperti berikut :
 - Bahagian A : Demografi Pelanggan
 - Bahagian B : Pengukuran Kepuasan Pelanggan
 - Bahagian C : Kepuasan Keseluruhan
 - Bahagian D : Cadangan Penambahbaikan Pelanggan

Pelanggan diminta memberikan penarafan skor mengikut skala *likert* pada skala 1-7 terhadap aspek utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti berikut:



Skala dikelaskan kepada dua kategori iaitu tidak puas hati dan puas hati berdasarkan pengiraan berikut:

- i. Tidak puas hati: (Skala 1 + Skala 2 + Skala 3) / Bilangan pelanggan
- ii. Puas hati: (Skala 4 + Skala 5 + Skala 6 + Skala 7) / Bilangan pelanggan

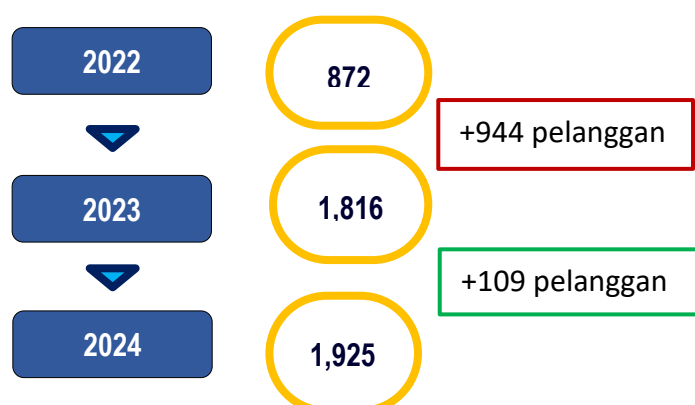
Pelanggan juga boleh memberikan sebarang cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan JANM;

Hebahan soal selidik dibuat melalui:

- i. Portal Rasmi JANM; dan
- ii. E-mel kepada warga JANM dan pelanggan

4.0 ANALISIS PROFIL PELANGGAN

Seramai **1,925 pelanggan** telah menjawab serta memberi maklumbalas kepada Kajian Kepuasan Pelanggan JANM bagi tahun 2024.



Rajah 1: Perbandingan Bilangan Pelanggan Bagi Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Tahun 2022 Sehingga 2024

Terdapat peningkatan bilangan pelanggan iaitu seramai 109 orang (0.06%) yang menjawab Kajian Kepuasan Pelanggan bagi tahun 2024 berbanding tahun 2023.

Analisis profil pelanggan berdasarkan kategori pelanggan, kekerapan berurusan dan cara pelanggan berurusan dengan JANM adalah seperti di **Jadual 1**.

Bil.	Perkara		Jumlah	Peratus (%)
1.	Kategori	Kakitangan Awam	1,128	58.60
		Kakitangan JANM	779	40.47
		Orang Awam	18	0.94
		Jumlah	1,925	100
2.	Kekerapan berurusan dengan JANM	1-3 kali	597	31.01
		4-6 kali	312	18.21
		7-10 kali	148	7.69
		>10 kali	868	45.09
		Jumlah	1,925	100
3.	Cara berurusan dengan JANM	Telefon	868	48.00
		Emel	162	8.40
		Kaunter	128	6.60
		Lain-lain (WhatsApp, Telegram, Portal, Naziran, Bersemuka dan lain-lain)	1,391	72.30
		Jumlah	1,925	100

Jadual 1: Profil Pelanggan Kajian Kepuasan Pelanggan Bagi Tahun 2024

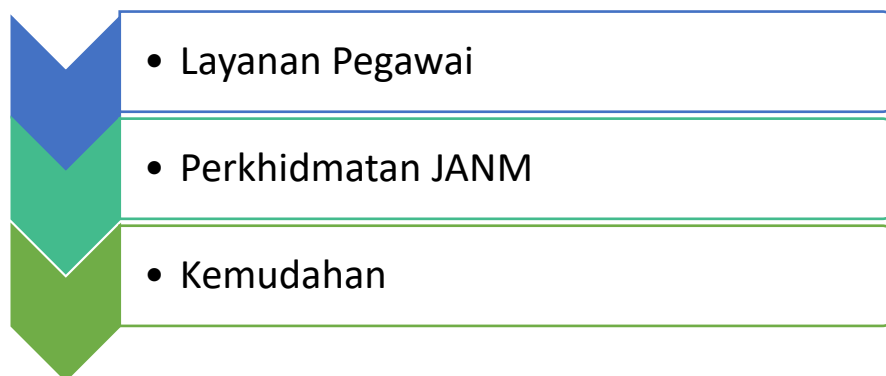
Kakitangan Awam yang berkhidmat di pejabat-pejabat Kerajaan dan menggunakan perkhidmatan JANM merupakan majoriti responden bagi Kajian Kepuasan Pelanggan 2024. Seramai 1,128 pelanggan iaitu 58.60% telah memberikan maklum balas kepada kajian ini.

Manakala 779 pelanggan yang mewakili 40.47% responden adalah merupakan Kakitangan JANM dan baki 0.94% iaitu 18 pelanggan adalah mewakili Orang Awam.

Melalui dapatan kajian yang telah dijalankan, kebanyakan pelanggan yang berurusan dengan pihak JANM lebih daripada 10 kali sepanjang tahun 2024 dan kebanyakannya berhubung dengan JANM melalui pelbagai saluran komunikasi terutamanya aplikasi *WhatsApp* dan *Telegram*.

5.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM TAHUN 2024

Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan kepada tiga (3) aspek utama iaitu:



Rajah 2: Aspek Utama Bagi Mengukur Kepuasan Pelanggan

5.1 Layanan Pegawai

Bil.	Soalan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
1.	Pegawai memberikan layanan yang mesra	99.22	0.78
2.	Pegawai menunjukkan sikap sedia membantu terhadap pelanggan	98.96	1.04
3.	Pegawai berkebolehan untuk menjawab pertanyaan/masalah dengan tepat	98.91	1.09
4.	Pegawai bersikap profesional	99.12	0.88
	Kepuasan keseluruhan	99.05	0.95

Jadual 2: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Soalan Aspek Layanan Pegawai.

Jadual 2 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM dari aspek layanan pegawai. Secara keseluruhan, 99.05% responden berpuas hati dengan layanan daripada pegawai JANM berbanding 98.53% pada tahun sebelumnya. Layanan adalah merangkumi layanan mesra, responsif, kepakaran dan profesionalisme pegawai semasa melayani pelanggan. Soalan yang mendapat peratusan tertinggi dengan 99.22% iaitu soalan pertama 'Pegawai memberikan layanan yang mesra' semasa berurusan dengan pejabat berkaitan.

5.2 Perkhidmatan JANM

Bil.	Soalan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
1.	Jabatan memberikan perkhidmatan selaras dengan piagam pelanggan	99.27	0.73
2.	Jabatan menyediakan maklumat yang tepat bagi setiap perkhidmatan untuk rujukan pelanggan	99.43	0.57
3.	Jabatan menyediakan sistem perkhidmatan dalam talian (online) yang baik	98.96	1.04
4.	Jabatan menyediakan saluran perhubungan bagi pelanggan mengemukakan maklum balas dan cadangan penambahbaikan	99.12	0.88
5.	Jabatan menyediakan saluran perhubungan (sistem pertanyaan/aduan) yang baik dan mencukupi	99.01	0.99
Kepuasan keseluruhan		99.16	0.84

Jadual 3: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Soalan Aspek Perkhidmatan JANM.

Jadual 3 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM bagi aspek Perkhidmatan JANM. Dapatan daripada aspek ini menunjukkan 99.16% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan JANM. Peratusan puas hati ini **meningkat 0.39%** berbanding tahun 2023 yang hanya mencatat 98.77%. Soalan yang mencatatkan peratusan yang tertinggi di bawah aspek ini adalah soalan ke-2 iaitu '*Jabatan menyediakan maklumat yang tepat bagi setiap perkhidmatan untuk rujukan pelanggan*' dengan 99.43%.

5.3 Kemudahan

Bil.	Soalan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
1.	Papan petunjuk arah	99.32	0.68
2.	Ruang menunggu	99.32	0.68
3.	Kaunter	99.38	0.62
4.	Kemudahan OKU dan warga emas	98.34	1.66
5.	Lain-lain kemudahan	74.80	25.20
Kepuasan keseluruhan		94.23	5.77

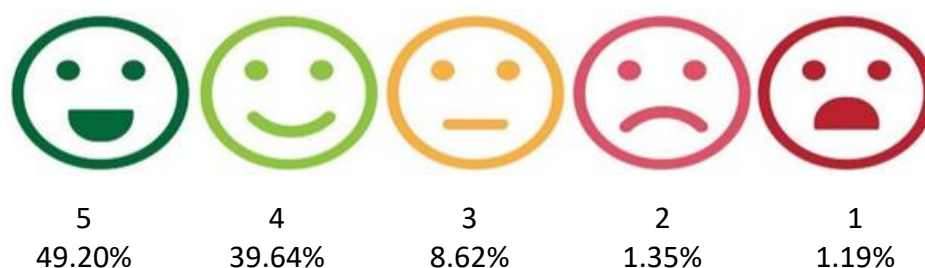
Jadual 4: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Soalan Aspek Kemudahan JANM

Merujuk kepada **Jadual 4**, 94.23% pelanggan berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan di JANM. Peratusan ini juga menunjukkan **peningkatan** sebanyak 0.21% berbanding dengan tahun sebelumnya iaitu sebanyak 94.02%.

Soalan ke-5, '*Lain-lain kemudahan*' telah mendapat peratusan yang terendah dengan 74.8%. Soalan ini merujuk kepada kemudahan lain di JANM seperti tempat letak kereta, surau, ruang menunggu serta kemudahan internet. Manakala, soalan yang mendapatkan peratusan yang tertinggi dalam aspek kemudahan di JANM adalah soalan ke-2 iaitu '*kaunter*' dengan 99.38% pelanggan berpuas hati dengan kemudahan tersebut.

5.4 Kepuasan Keseluruhan

Melalui kajian ini, pelanggan diminta untuk memberikan markah atau skor keseluruhan bagi tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan JANM seperti **Carta 1**. Skor keseluruhan adalah seperti berikut:



Carta 1: Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan JANM

1,710 pelanggan (**88.84%**) daripada 1,925 responden Kajian Kepuasan Pelanggan 2024 ini telah memberikan skor 4 dan 5 untuk kepuasan keseluruhan sebagai pelanggan JANM. Manakala sebanyak 49 pelanggan (2.54%) telah memberi penarafan skor 1 dan 2 yang menunjukkan rasa kurang puas hati semasa berurusan dengan JANM.

Berdasarkan statistik keseluruhan, **majoriti** pelanggan JANM berpuas hati terhadap tahap penyampaian perkhidmatan JANM.

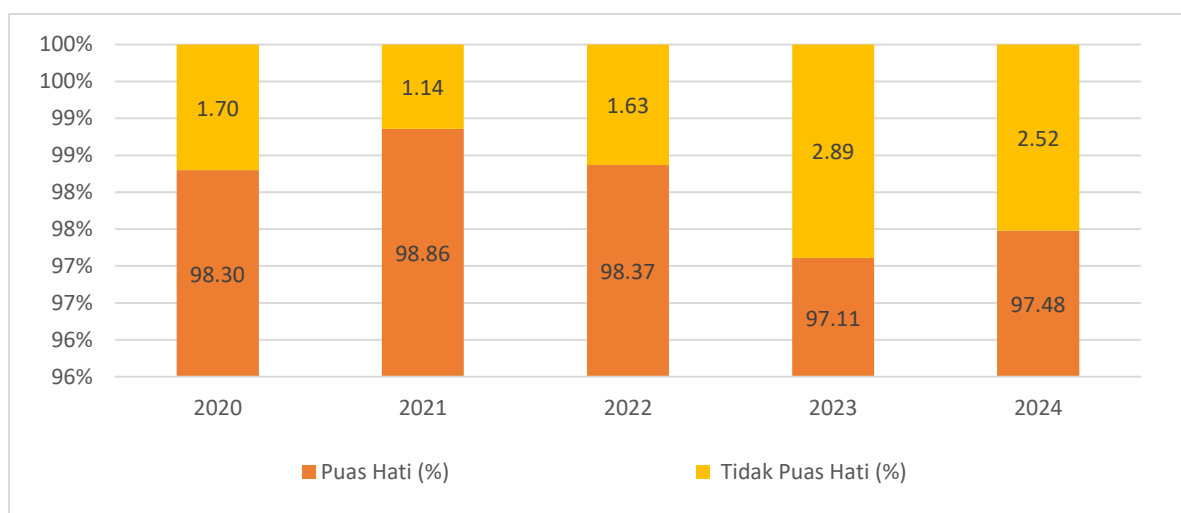
5.5 Perbandingan keseluruhan mengikut aspek

Jadual 5 menunjukkan peratusan bagi kepuasan pelanggan mengikut tiga (3) aspek utama yang dinilai.

Aspek	Peratusan Keseluruhan Puas Hati (%)	Peratusan Keseluruhan Tidak Puas Hati (%)
Layanan Pegawai	99.05	0.95
Perkhidmatan JANM	99.16	0.84
Kemudahan	94.23	5.77
Kepuasan keseluruhan	97.48	2.52

Jadual 5: Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan JANM bagi Tahun 2024

Terdapat **peningkatan** sebanyak 0.37% berbanding tahun 2023 bagi peratus pelanggan yang berpuas hati dengan layanan pegawai, perkhidmatan JANM serta kemudahan yang disediakan di JANM. Peratusan ini mengambilkira secara purata keseluruhan aspek penilaian. Graf perbandingan mengikut pecahan aspek penilaian bagi lima tahun, bermula 2020 - 2024 adalah seperti **Carta 2**.



Carta 2: Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan JANM Dari Tahun 2020 hingga 2024

6.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARIPADA PELANGGAN

Semua pelanggan diberikan peluang untuk memberikan maklum balas bagi tujuan penambahbaikan di peringkat pengurusan JANM. Terdapat 287 maklum balas/cadangan penambahbaikan yang diterima daripada pelanggan dan diperincikan mengikut aspek penilaian seperti **Jadual 6**.

Aspek Penilaian	Jumlah Isu dan Cadangan
Layanan Pegawai	80
Perkhidmatan JANM	
- Sistem JANM	124
- Fungsi JANM	21
- Portal JANM	12
Kemudahan	50
Jumlah	287

Jadual 6: Statistik Isu dan Cadangan Penambahbaikan oleh Pelanggan JANM bagi Tahun 2024

Cadangan penambahbaikan dari pelanggan telah diteliti dan dikategorikan kepada Layanan Pegawai, Perkhidmatan JANM (Sistem dan Portal) dan Kemudahan JANM. Pelanggan telah memberikan cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan JANM seperti berikut:

i. Layanan Pegawai

Bil	Kategori	Cadangan Penambahbaikan
a)	Layanan Pegawai (Layanan, Kepakaran, Profesionalisme)	• Lebih efisien dan mesrat pelanggan. • Maklum balas yang lebih cepat dan tepat. • Info atau penyelesaian perlulah seragam • Pegawai perlu lebih bersikap profesional dalam menjawab pertanyaan pelanggan dan hubungan sesama kakitangan.

ii. Perkhidmatan JANM

Bil	Kategori	Cadangan Penambahbaikan
a)	Sistem JANM (iGFMAS, eGUMIS, eVendor, iPayment dll)	i) <u>Sistem iGFMAS</u> • Penambahbaikan sistem iGFMAS semasa Penutupan Akhir Tahun • Memastikan sistem lebih stabil dan mudah diakses. • Panduan penggunaan portal iGFMAS yang lebih <i>detail</i> bagi memudahkan pengguna baru. • JANM lebih telus memberi maklumat kepada pengguna iGFMAS. Terutamanya berkaitan pembayaran. EFT lambat dijana dan di hantar ke bank. Perlu bagi maklumbalas kepada pertanyaan PTJ. ii) <u>Sistem eGUMIS</u> • Tiada had untuk semakan WTD dalam sistem eGUMIS setiap hari. • Cadangan tambahkan maklumat Nama Entiti pada laporan maklumat empunya pada salinan cetakan di eGUMIS kerana tiada nama entiti pada paparan cetakan bagi memudahkan pengisian borang UMA 7. iii) <u>Sistem eMaklum</u> Maklumat eMaklum diterima lebih pantas oleh pelanggan yang menerima bayaran. iv) <u>Sistem ePayslip</u> Membolehkan ePayslip boleh diakses bagi tahun-tahun yang lepas. v) <u>Sistem eSPL</u> Penambahbaikan kepada sistem.
Bil	Kategori	Cadangan Penambahbaikan

Bil	Kategori	Cadangan Penambahbaikan
	Sistem JANM	vi) <u>Sistem eVendor</u> Taklimat berkaitan eVendor kepada <i>vendor</i> dan PTJ.
b)	Fungsi JANM <i>(Peranan JANM, Perkhidmatan Wang Tak Dituntut (WTD), urusan sumber manusia,terimaan,Mycode)</i>	• Mempercepatkan tindakan urusan pembayaran. • Pusingan tugas/pengisian jawatan. • Lebih proaktif dan menjadi peneraju dalam menyelesaikan isu-isu polisi dan dasar perakaunan.
c)	Portal Rasmi JANM	• Kemaskini maklumat terkini. • Menyediakan platform bagi memudahkan semakan /penjelasan sesuatu pertanyaan yang kurang difahami berpandukan contoh kes daripada pengauditan sebelum-sebelum ini sebagai rujukan bersama. • Mewujudkan FAQ - Soalan Lazim dan Jawapan yang standard di portal rasmi JANM untuk persoalan hala tuju skim perkhidmatan Akauntan/ Penolong Akauntan/ Pembantu Akauntan di bawah JANM setelah beberapa kali sesi taklimat diadakan sebelum ini sebagai rujukan. • Semua <i>link</i> laman sesawang perlu dijadikan satu sahaja dan tiada <i>link</i> baru yang selalu membuat pengguna keliru.

iii. Kemudahan di JANM

Bil	Kategori	Cadangan Penambahbaikan
a)	Kemudahan (tempat letak kereta, kaunter, kemudahan OKU, ruang menunggu dll)	i) <u>Tempat letak kereta</u> Kemudahan tempat letak kereta untuk kakitangan dan orang awam. ii) <u>Kemudahan OKU</u> - Memastikan ruang parkir OKU adalah utk pemandu OKU berdaftar dan pegawai RELA <i>alert</i> untuk mengalihkan halangan bagi pemandu OKU meletak kenderaan. - Tiada laluan untuk pelanggan berkerusi roda ke kaunter utama. iii) <u>Galeri</u> Dicadangkan agar pas masuk ke galeri JANM diletak berhampiran galeri bagi menggalakkan dan memudahkan pelawat/kakitangan mengunjungi galeri yang cantik dan banyak memaparkan sejarah JANM dari awal penubuhan. Sayang kalau orang tidak masuk hanya sebab merasakan leceh untuk akses. iv) <u>Kaunter</u> Dicadangkan untuk menyediakan kemudahan kiosk bagi urusan WTD.

Bil	Kategori	Cadangan Penambahbaikan
	Kemudahan	v) <u>Petunjuk Arah</u> - Papan tanda petunjuk tidak jelas. Terutama orang awam berurusan WTD, sentiasa berlaku kekeliruan antara kaunter WTD dengan kaunter JANM. - Penanda arah bahagian perlu diubah, betul dan saiz yang besar sedikit kerana terdapat ada pelanggan/pegawai luar salah masuk bahagian. vi) <u>Lain-lain kemudahan</u> Lain-lain kemudahan seperti kemudahan riadah, bilik mesyuarat/perbincangan, ruang pejabat dll).

7.0 PENUTUP

Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2024 adalah sebanyak 97.48% di mana terdapat **peningkatan** sebanyak 0.37% berbanding tahun 2023.

Perbandingan tahap kepuasan bagi tiga (3) tahun terkini adalah seperti berikut:

Tahun	Tahap Kepuasan Pelanggan (%)
2024	97.48
2023	97.11
2022	98.37

JANM perlu berusaha untuk mengekalkan prestasi semasa dan **mempertingkatkan kualiti perkhidmatan JANM** khususnya dari aspek layanan pegawai dan sistem-sistem yang dibangunkan dalam usaha memenuhi kehendak dan mencapai ekspektasi pelanggan dan juga pemegang taruh supaya JANM sentiasa relevan selari dengan konteks dan harapan Malaysia Madani.