



KEMENTERIAN KEWANGAN
JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM TAHUN 2025

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	3
4.0 ANALISIS PROFIL PELANGGAN	4
5.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM TAHUN 2025.....	6
5.1 Layanan Pegawai	7
5.2 Perkhidmatan JANM.....	8
5.3 Kemudahan	8
5.4 Kepuasan Keseluruhan	10
5.5 Perbandingan Keseluruhan Mengikut Aspek	11
6.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARIPADA PELANGGAN	12
7.0 PENUTUP	20

1.0 PENGENALAN

Selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2008 berkaitan Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan, Jabatan Akauntan Negara Malaysia (JANM) telah melaksanakan Kajian Kepuasan Pelanggan bermula tahun 2021. Pelaksanaan kajian ini bertujuan untuk menilai tahap ekspektasi dan keperluan pelanggan terhadap perkhidmatan utama JANM. Selain itu kajian ini berupaya memperkukuh budaya kerja berorientasikan pelanggan serta memastikan penyampaian perkhidmatan yang lebih cekap, responsif dan berintegriti. Maklum balas yang diperoleh akan sentiasa dijadikan asas dalam merangka penambahbaikan bagi mempertingkatkan mutu dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan jabatan.

Kajian Kepuasan Pelanggan JANM bagi Tahun 2025 telah dijalankan bermula 23 Januari hingga 28 Februari 2026. Tahap kepuasan pelanggan JANM diukur melalui tiga (3) 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

Kajian ini dijalankan secara dalam talian (*online*) dengan menyediakan soal selidik di portal rasmi JANM (<http://www.anm.gov.my>) bermula 23 Januari hingga 28 Februari 2026. Hebahan kajian adalah melalui Portal Rasmi JANM, media sosial jabatan serta secara e-mel kepada warga JANM dan pelanggan.

Borang soal selidik merangkumi empat (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:



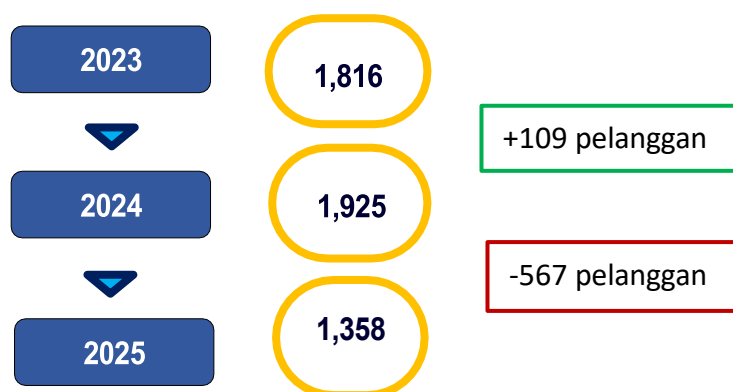
Skala dikelaskan kepada dua kategori iaitu 'Tidak Puas Hati' dan 'Puas Hati' berdasarkan pengiraan berikut:

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

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

4.0 ANALISIS PROFIL PELANGGAN

Seramai **1,358 pelanggan** telah menjawab serta memberi maklumbalas kepada Kajian Kepuasan Pelanggan JANM bagi tahun 2025.



Rajah 1: Perbandingan Bilangan Pelanggan Bagi Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Tahun 2023 Sehingga 2025

Walaupun terdapat penurunan dalam kadar respon, saiz sampel yang diperolehi masih melebihi keperluan minimum yang ditetapkan berdasarkan Krejcie & Morgan (1970) dan berada dalam julat optimum untuk analisis yang bermakna dan berimpak. Sehubungan itu, kajian ini kekal signifikan, relevan dan boleh digunakan sebagai asas dalam menyokong pembuatan keputusan strategik.

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	905	66.60
		Kakitangan JANM	441	32.50
		Orang Awam	12	0.90
		Jumlah	1,358	100
2.	Kekerapan berurusan dengan JANM	1-3 kali	521	38.40
		4-6 kali	209	15.40
		7-10 kali	89	6.50
		>10 kali	539	39.70
		Jumlah	1,358	100
3.	Cara berurusan dengan JANM	Telefon	496	36.53
		Emel	462	34.02
		Kaunter	268	19.73
		Lain-lain (<i>WhatsApp, Telegram, Portal, Naziran, Bersemuka dan lain-lain</i>)	132	9.72
		Jumlah	1,358	100

Jadual 1: Profil Pelanggan Kajian Kepuasan Pelanggan Bagi Tahun 2025

Kategori	2023	2024	2025
Kakitangan Awam	1,047	1,128	905
Kakitangan JANM	750	779	441
Orang Awam	19	18	12
Jumlah	1,816	1,925	1,358

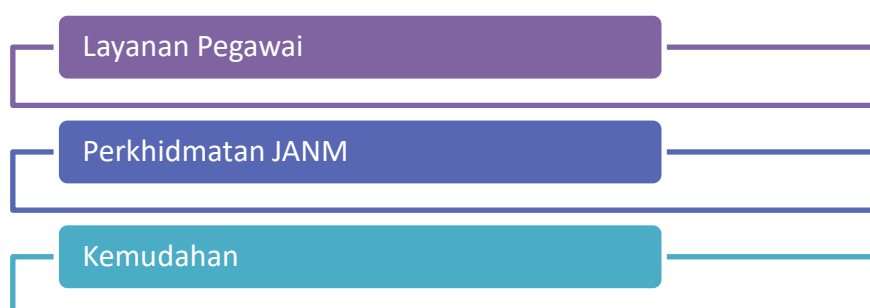
Jadual 2: Perbandingan Kategori Responden bagi Tahun 2023, 2024 dan 2025

Kakitangan Awam yang berkhidmat di pejabat-pejabat Kerajaan dan menggunakan perkhidmatan JANM merupakan majoriti responden bagi Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2025. Seramai 905 kakitangan awam iaitu 66.60% telah memberikan maklum balas kepada kajian ini. Manakala 441 pelanggan yang mewakili 32.50% responden adalah merupakan kakitangan JANM dan baki 0.90% iaitu 12 pelanggan adalah mewakili Orang Awam.

Melalui kajian yang telah dijalankan, kebanyakan responden adalah pelanggan yang berurusan dengan pihak JANM lebih daripada 10 kali sepanjang tahun 2025 dan kebanyakannya berhubung dengan JANM melalui telefon.

5.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM TAHUN 2025

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	99.04	0.96
2.	Pegawai menunjukkan sikap sedia membantu terhadap pelanggan	98.97	1.03
3.	Pegawai berkebolehan untuk menjawab pertanyaan/masalah dengan tepat	99.04	0.96
4.	Pegawai bersikap profesional	99.04	0.96
	Kepuasan keseluruhan	99.02	0.98

Jadual 3: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Soalan Aspek Layanan Pegawai

Jadual 3 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM dari aspek layanan pegawai. Secara keseluruhan, 99.02% responden berpuas hati dengan layanan daripada pegawai JANM berbanding 99.05% pada tahun sebelumnya. Aspek layanan ini merangkumi sejauh mana pegawai memberikan layanan mesra, responsif, kepakaran dan profesional dalam mengendalikan setiap urusan pelanggan. Tiga (3) soalan yang mendapat peratusan tertinggi dengan 99.04% adalah 'Pegawai memberikan layanan yang mesra', 'Pegawai berkebolehan untuk menjawab pertanyaan/masalah dengan tepat' dan 'Pegawai bersikap profesional' semasa berurusan dengan pejabat berkaitan.

5.2 Perkhidmatan JANM

Bil.	Soalan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
1.	Jabatan memberikan perkhidmatan selaras dengan piagam pelanggan	99.19	0.81
2.	Jabatan menyediakan maklumat yang tepat bagi setiap perkhidmatan untuk rujukan pelanggan	99.04	0.96
3.	Jabatan menyediakan sistem perkhidmatan dalam talian (online) yang baik	98.53	1.47
4.	Jabatan menyediakan saluran perhubungan bagi pelanggan mengemukakan maklum balas dan cadangan penambahbaikan	98.75	1.25
5.	Jabatan menyediakan saluran perhubungan (sistem pertanyaan/aduan) yang baik dan mencukupi	98.38	1.62
	Kepuasan keseluruhan	98.78	1.22

Jadual 4: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Soalan Aspek Perkhidmatan JANM.

Jadual 4 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM bagi aspek Perkhidmatan JANM. Dapatan daripada aspek ini menunjukkan 98.78% pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan JANM. Peratusan puas hati ini **menurun 0.38%** berbanding tahun 2024 yang mencatat 99.16%. Soalan yang mencatatkan peratusan yang tertinggi di bawah aspek ini adalah soalan pertama iaitu '*Jabatan memberikan perkhidmatan selaras dengan piagam pelanggan*' dengan 99.19%.

5.3 Kemudahan

Bil.	Soalan	Puas Hati (%)	Tidak Puas Hati (%)
1.	Papan petunjuk arah	99.34	0.66
2.	Ruang menunggu	99.19	0.81

3.	Kaunter	99.41	0.59
4.	Kemudahan OKU dan warga emas	98.53	1.47
5.	Lain-lain kemudahan	73.49	26.51
	Kepuasan keseluruhan	93.99	6.01






**Jadual 5: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Soalan
Aspek Kemudahan JANM**

Merujuk kepada **Jadual 5**, 93.99% pelanggan berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan di JANM. Peratusan ini juga menunjukkan **penurunan** sebanyak 0.24% berbanding dengan tahun sebelumnya iaitu sebanyak 94.23%.

Soalan ke-5, '*Lain-lain kemudahan*' telah mendapat peratusan yang terendah dengan 73.49%. Soalan ini merujuk kepada kemudahan lain di JANM seperti tempat letak kereta, surau dan tandas. Manakala, soalan yang mendapatkan peratusan yang tertinggi dalam aspek kemudahan di JANM adalah soalan ke-3 iaitu '*kaunter*' dengan 99.41% 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:

Skor					
	5	4	3	2	1
Bilangan Responden	751	460	118	18	11
Peratus Responden	(55.30%)	(33.87%)	(8.69%)	(1.33%)	(0.81%)

Carta 1: Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan JANM

1,211 pelanggan (**89.18%**) daripada 1,358 responden Kajian Kepuasan Pelanggan 2025 ini telah memberikan skor 4 dan 5 untuk kepuasan keseluruhan sebagai pelanggan JANM. Manakala sebanyak 29 pelanggan (2.14%) 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.

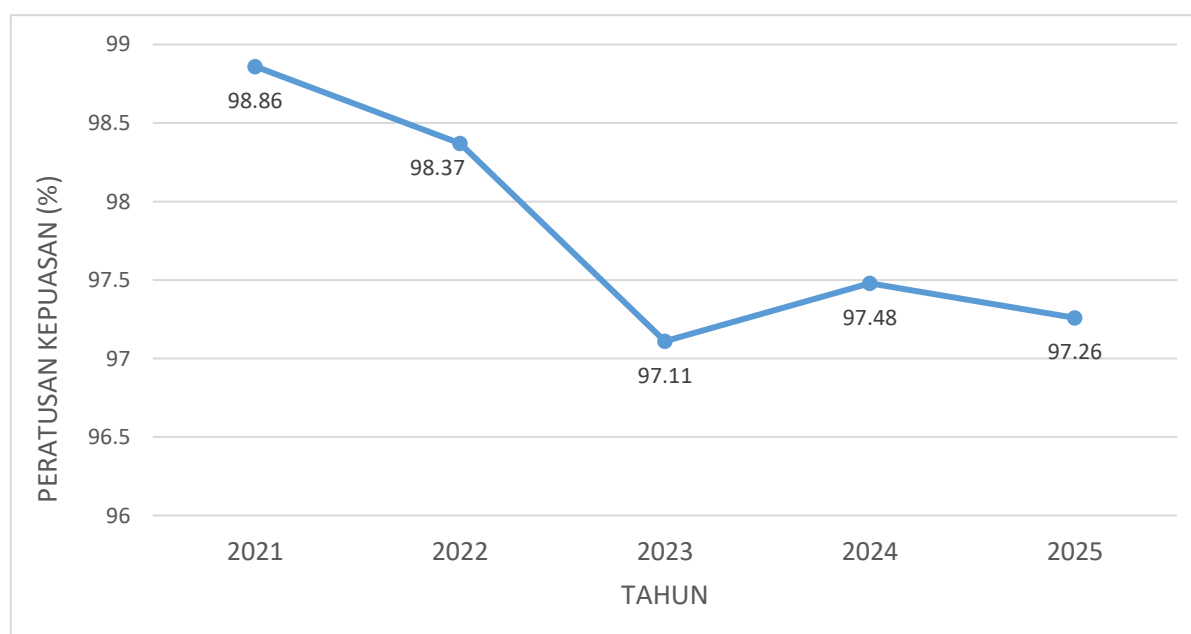
5.5 Perbandingan Keseluruhan Mengikut Aspek

Jadual 6 menunjukkan peratusan bagi kepuasan pelanggan mengikut tiga (3) aspek utama yang dinilai.

Aspek	Peratusan Keseluruhan Puas Hati (%)		Peningkatan/ (Penurunan)
	2024	2025	
Layanan Pegawai	99.05	99.02	(0.03)
Perkhidmatan JANM	99.16	98.78	(0.38)
Kemudahan	94.23	93.99	(0.24)
Kepuasan keseluruhan	97.48	97.26	(0.22)

Jadual 6: Perbandingan Peratusan Keseluruhan Pelanggan yang Berpuas Hati bagi Setiap Aspek Penilaian bagi Tahun 2024 dan 2025

Terdapat **penurunan** sebanyak 0.22% berbanding tahun 2024 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 2021 - 2025 adalah seperti **Carta 2**.



Carta 2: Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan JANM dari Tahun 2021 hingga 2025

6.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARIPADA PELANGGAN

Semua pelanggan diberikan peluang untuk memberikan maklum balas bagi tujuan penambahbaikan di peringkat pengurusan JANM. Terdapat 198 maklum balas/cadangan penambahbaikan yang diterima daripada pelanggan dan diperincikan mengikut aspek penilaian seperti **Jadual 7**.

Aspek Penilaian	Jumlah Isu dan Cadangan
Layanan Pegawai	54
Perkhidmatan JANM	
- Sistem JANM	84
- Fungsi JANM	13
- Portal JANM	12
Kemudahan	35
Jumlah	198

**Jadual 7: Statistik Isu dan Cadangan Penambahbaikan oleh Pelanggan JANM
bagi Tahun 2025**

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

i. Layanan Pegawai

Bil	Kategori	Cadangan Penambahbaikan
a)	<p>Layanan Pegawai (Layanan, Kepakaran, Profesionalisme)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lebih efisien dan mesra pelanggan • Maklum balas yang lebih cepat, tepat, jelas dan ringkas bagi mengelakkan kekeliruan • Info atau penyelesaian perlulah seragam • Memastikan panggilan luar disaring dengan tepat sebelum dipanjangkan ke unit/bahagian • Menyediakan latihan dan perkongsian maklumat yang berterusan kepada pegawai • Pegawai perlu lebih bersikap profesional dalam menjawab pertanyaan pelanggan dan hubungan sesama kakitangan • Mewujudkan sistem pegawai pengganti bagi memastikan setiap panggilan dan pertanyaan pelanggan sentiasa dijawab • Memastikan tiada panggilan masuk yang diabaikan atau dibiarkan tidak berjawab • Meningkatkan kualiti penyampaian jabatan melalui komunikasi berkesan dan sikap keterbukaan pegawai • Memastikan pegawai tahu saluran yang tepat untuk membuat rujukan pelanggan • Memberikan layanan yang adil dan sama rata kepada semua pelanggan

ii. Perkhidmatan JANM

Bil	Kategori	Cadangan Penambahbaikan
a)	<p>Sistem JANM (iGFMAS, eGUMIS, eVendor, iPayment dll)</p>	<p style="text-align: center;"><u>Sistem iGFMAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Penambahbaikan sistem iGFMAS semasa awal dan hujung bulan serta Penutupan Akhir Tahun • Memastikan sistem lebih stabil dan mudah diakses • Meningkatkan kelajuan dan prestasi sistem iGFMAS • Panduan penggunaan portal iGFMAS yang lebih <i>detail</i> bagi memudahkan pengguna baru • Sistem iGFMAS perlu mengautomasikan proses kerja berkaitan perakaunan aset pajakan kewangan • Mengoptimumkan kelajuan penghantaran dan tempoh sah kod OTP • Menambah fungsi carian dokumen AP tanpa pesanan kerajaan menggunakan nombor kad pengenalan penyedia bagi melancarkan proses semakan baucar • Melanjutkan waktu semakan iGFMAS melepasi jam 4.30 petang pada hari Jumaat <p style="text-align: center;"><u>Sistem eGUMIS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiada had untuk semakan WTD dalam sistem eGUMIS setiap hari <p style="text-align: center;"><u>Sistem eMaklum</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Maklumat eMaklum diterima lebih pantas oleh pelanggan yang menerima bayaran

		<ul style="list-style-type: none">• Menambah baik sistem notifikasi e-mel bagi rekod bayaran tuntutan <p style="text-align: center;"><u>Sistem ePayslip</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Menaiktaraf sistem ePayslip supaya tidak berlaku kesesakan• Akses semakan penyata gaji pada tarikh yang lebih awal• Penambahbaikan sistem ePayslip supaya dapat diakses dengan lebih mudah pada hari gaji dan lebih mesra pelanggan• Memberi penerangan yang jelas penggunaan eSPGL(ePayslip) ke PTJ <p style="text-align: center;"><u>Sistem eVendor</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Meningkatkan kesedaran, menyediakan bantuan pendaftaran kepada pengguna termasuk warga emas, serta menambah baik saluran komunikasi bagi memastikan kelancaran penggunaan eVendor <p style="text-align: center;"><u>Sistem iPayment</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Memastikan sistem iPayment lebih stabil dan prestasi dipertingkatkan sebelum digunakan• Mengadakan kursus berkaitan sistem iPayment di JANM Negeri/Cawangan• Menyediakan panduan dan tatacara penggunaan sistem iPayment yang lebih terperinci• Memperkenalkan sistem iPayment kepada orang awam jika digunakan sepenuhnya kelak
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Penambahbaikan sistem iPayment bagi memastikan resit diterima oleh pembayar selepas bayaran berjaya dibuat • Menstabilkan integrasi iPayment dan mewujudkan <i>helpdesk</i> yang proaktif secara <i>real time</i> <p style="text-align: center;"><u>Lain-Lain</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Penambahbaikan kelancaran sistem JANM • Menyediakan sokongan teknikal secara bersemuka • Menganjurkan kursus berkaitan sistem JANM • Mempertingkatkan ciri keselamatan data peribadi pengguna • Mempertingkatkan pemantauan susulan setiap kali sistem baharu dilancarkan • Menjarakkan tempoh keperluan mengemas kini kata laluan sistem • Penggunaan MYDIGITAL ID sepenuhnya • Mencipta aplikasi khas
b)	<p>Fungsi JANM <i>(Peranan JANM, Perkhidmatan WTD, urusan sumber manusia, terimaan, Mycode)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menambahkan bilangan kursus generik • Mengadakan sesi taklimat dua hala bagi meningkatkan kefahaman terhadap pelaksanaan perkara baharu • Menyeragamkan khidmat nasihat dan rundingan antara pegawai JANM agar tepat dan konsisten untuk kegunaan PTJ dalam pengurusan kewangan harian • Mengurangkan tempoh masa dalam setiap proses bagi meningkatkan kecekapan

		<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kapasiti carian wang tidak dituntut kepada lebih daripada dua orang sehari bagi mempercepatkan pemprosesan • Menambah bilangan staf Unit Dana bagi memastikan pertanyaan PTJ dapat dijawab dengan lebih cepat dan tepat • Memastikan permohonan pelanggan diproses tepat pada masanya tanpa perlu dihantar semula pada hujung tahun • Mengadakan roadtour ke kawasan kampung untuk berjumpa warga emas, menyemak status WTD dan meningkatkan kesedaran mereka
c)	Portal Rasmi JANM	<ul style="list-style-type: none"> • Kemaskini maklumat terkini • Menyediakan unit khas atau ruang di portal untuk menjawab pertanyaan kewangan dengan cepat dan segera • Menyediakan kandungan yang lebih menarik dan informative serta menyertakan senarai semak terkini • Memastikan maklumat sentiasa dikemas kini, termasuk pengisian JUSA dan pertukaran pegawai • Mengemas kini portal, direktori, pekeliling semasa dan borang untuk muat turun terutamanya di Portal JAN Negeri • Menyediakan pusat rujukan setempat bagi pekeliling, peraturan dan tatacara agensi berkaitan secara kolektif.

iii. Kemudahan JANM

Bil	Kategori	Cadangan Penambahbaikan
a)	<p>Kemudahan (tempat letak kereta, kaunter, kemudahan OKU, ruang menunggu dll)</p>	<p>i) <u>Tempat letak kereta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Perbanyakkan tempat letak kereta untuk kakitangan dan orang awam <p>ii) <u>Kemudahan OKU</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Menambah bilangan kemudahan untuk golongan OKU <p>iii) <u>Kaunter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan ruang menunggu yang lebih selesa di kaunter utama dan bilik Timbalan Pengarah • Menempatkan kaunter di aras bawah bagi memudahkan urusan golongan OKU • Memperketat kawalan kaunter dengan menyemak janji temu pihak luar sebelum membenarkan masuk, serta menghubungi pegawai berkenaan jika perlu • Menyediakan TV bagi memaparkan maklumat berkaitan tuntutan WTD • Meningkatkan pencahayaan di kawasan kaunter untuk suasana yang lebih terang dan selesa • Menyediakan kaunter bergerak bagi memudahkan urusan pelanggan di pelbagai lokasi • Menambah bilangan kerusi di ruang menunggu bagi keselesaan pelanggan

		<ul style="list-style-type: none">• Menempatkan sekurang-kurangnya seorang pegawai sebagai pemudahcara di kaunter <p>iv) <u>Petunjuk Arah</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Menambahbaik papan petunjuk arah supaya lebih banyak, konsisten dan mudah dilihat• Penanda arah Bahagian perlu diubah, betul dan saiz yang besar sedikit kerana terdapat pelanggan/pegawai luar salah masuk Bahagian• Menyediakan penunjuk arah di sekitar bangunan untuk laluan sementara semasa penyelenggaraan kaunter lobi JANM <p>v) <u>Telefon</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Menambah baik kualiti dan kecekapan talian telefon• Mengembalikan semula telefonis untuk menyambungkan panggilan terus kepada pegawai JANM <p>vi) <u>Tandas</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Menambah baik kebersihan tandas dengan mencuci sepenuhnya <p>vii) <u>Lain-lain kemudahan</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Lain-lain kemudahan seperti kemudahan riadah, bilik mesyuarat/perbincangan, ruang pejabat dll)• Membina kemudahan penginapan bagi PTJ yang datang dari jauh supaya tidak perlu menginap di hotel.
--	--	---

7.0 PENUTUP

Secara keseluruhannya, tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2025 adalah sebanyak 97.26% di mana terdapat **penurunan** sebanyak 0.22% berbanding tahun 2024.

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

Tahun	Tahap Kepuasan Pelanggan (%)
2025	97.26
2024	97.48
2023	97.11

Usaha berterusan amat diperlukan oleh JANM untuk mengekalkan kecemerlangan sedia ada sambil memacu peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan. Tumpuan khusus harus diberikan kepada **kecekapan sistem** dan **tahap profesionalisme pegawai** ketika menyantuni pelanggan. Melalui pendekatan ini, harapan serta keperluan pemegang taruh dapat dipenuhi dengan berkesan, sekali gus memastikan peranan JANM kekal relevan dan sejajar dengan aspirasi Malaysia Madani.