



Jabatan Akauntan Negara Malaysia

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2016

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 2016 BERBANDING TAHUN 2015 DAN 2014	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
D. CADANGAN BAGI MENINGKATKAN KUALITI DAN PROMOSI PERKHIDMATAN JANM	23
E. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2017	25
PENUTUP	25
LAMPIRAN	26

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 2016, kajian telah dijalankan mulai 29 Mac sehingga 28 April 2017 secara dalam talian. Seramai 1100 responden telah mengisi borang soal selidik ini. Secara keseluruhan, peratus tahap kepuasan pelanggan JANM bagi tahun 2016 adalah 98.42%, meningkat sebanyak 0.20% berbanding tahun 2015 (98.32%). Terdapat 23 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) 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

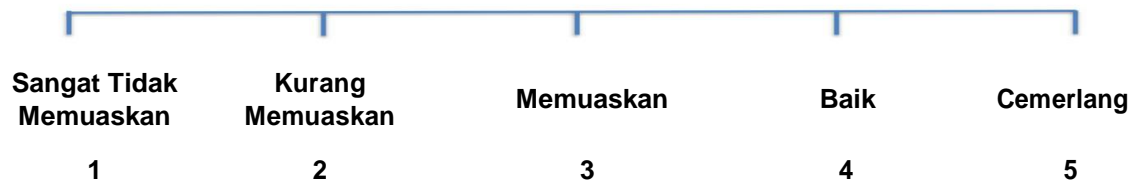
- 1) Kajian ini dijalankan secara atas talian dengan menyediakan soal selidik di portal rasmi JANM (<http://www.anm.gov.my>) bermula 29 Mac sehingga 28 April 2017.
- 2) Borang soal selidik *online* merangkumi 3 bahagian seperti berikut:

Bahagian A : Profil responden

Bahagian B : Tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan di JANM

Bahagian C : Tahap kepuasan pelanggan terhadap promosi perkhidmatan di JANM

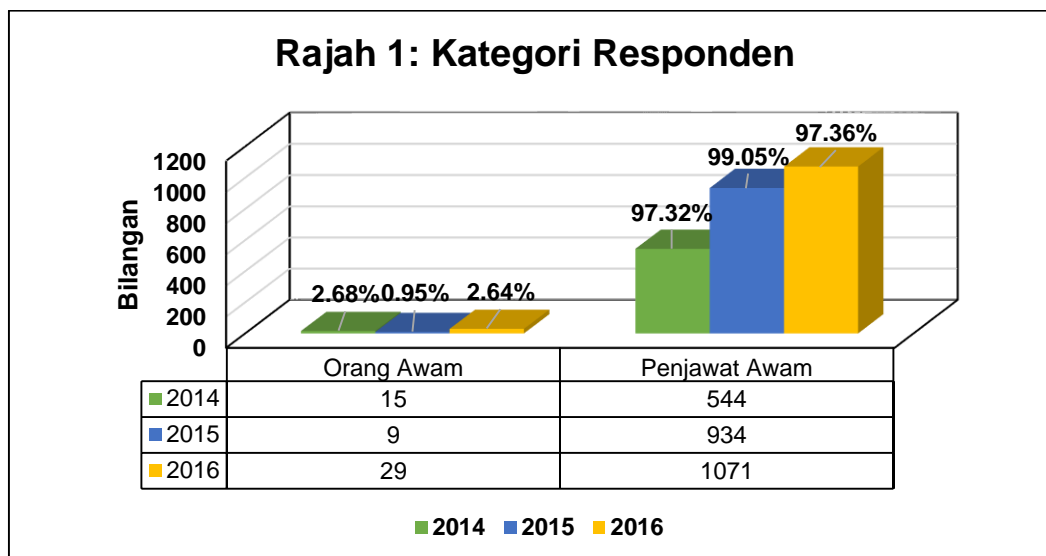
- 3) Responden diminta memberikan penarafan mata mengikut skala kepuasan terhadap bidang-bidang perkhidmatan yang diberikan seperti berikut:



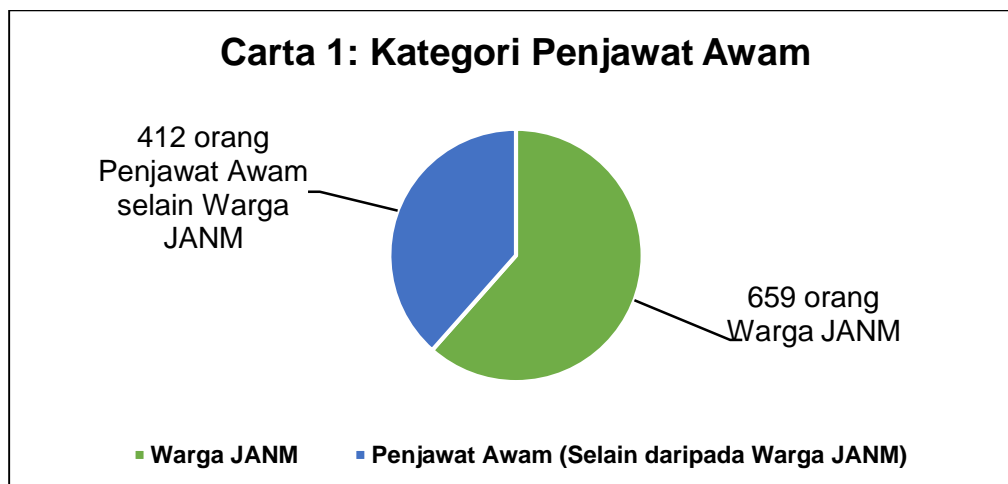
- 4) Responden juga boleh memberikan sebarang cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan JANM;
- 5) Borang soal selidik adalah seperti di **Lampiran**;
- 6) Hebahan soal selidik dibuat melalui:
- i) Portal Rasmi JANM;
 - ii) *Kiosk* di kaunter utama JANM
 - iii) Nota hebahan;
 - iv) Kaunter utama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

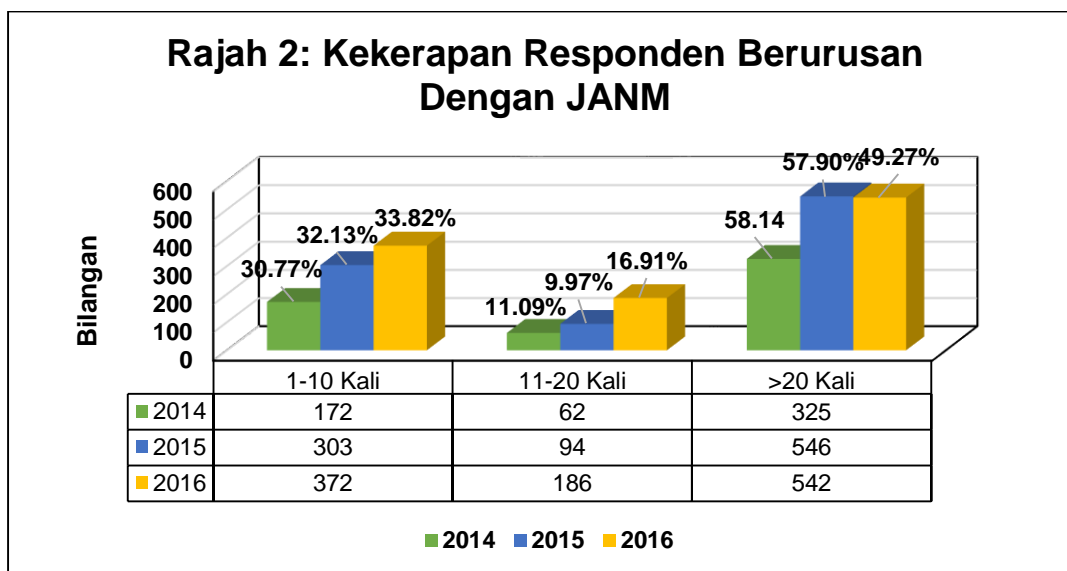
ANALISIS RESPONDEN

Pada tahun 2016, jumlah responden adalah seramai 1,100 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:

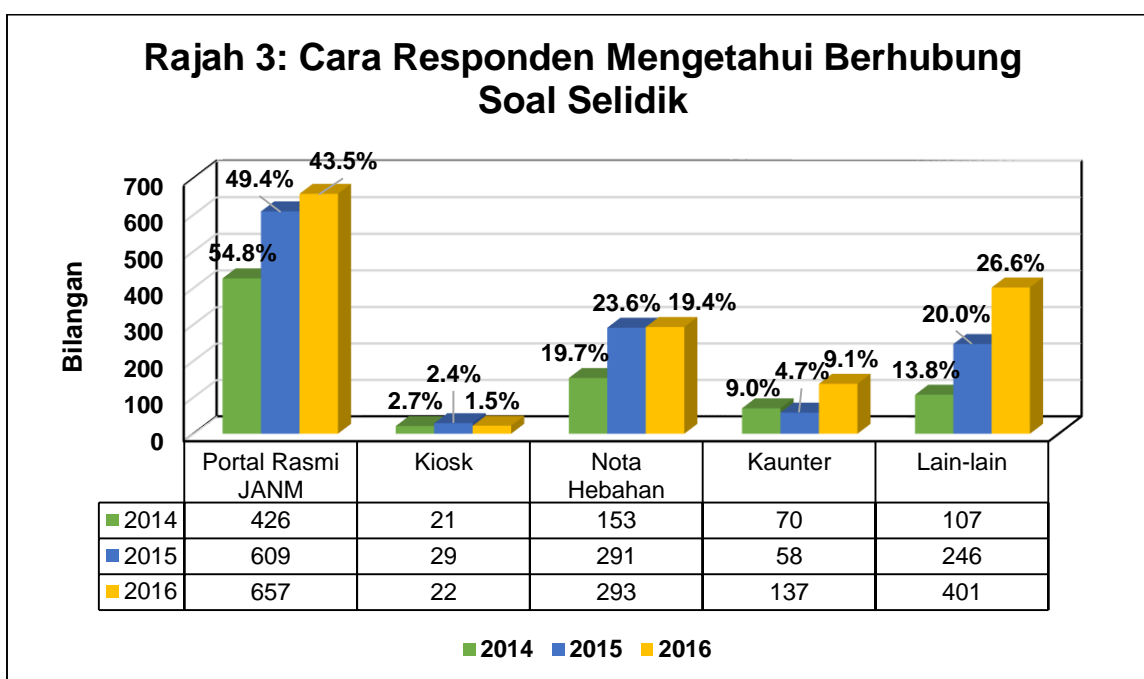


Seramai 1100 orang responden telah menjawab soal selidik bagi tahun 2016 dengan 1071 daripadanya adalah di kalangan Penjawat Awam (**Rajah 1**). Penjawat awam mendominasi kategori responden sejak tahun 2012. Ini kerana majoriti perkhidmatan yang ditawarkan oleh JANM adalah disediakan untuk kegunaan penjawat awam seperti pengguna sistem ePenyata Gaji dan eLaporan. Bagi tahun 2016, bilangan responden di kalangan orang awam meningkat dari 9 orang kepada 29 orang. Bagi kategori penjawat awam, sejumlah 659 responden adalah Warga JANM manakala 412 responden merupakan penjawat awam selain daripada Warga JANM (**Carta 1**).





Lebih dari separuh responden (66.18%) telah berurusan dengan JANM melebihi 10 kali. Manakala 33.82% 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. Berdasarkan **Rajah 2**, kekerapan responden berurusan dengan JANM bagi tahun 2016 meningkat dari tahun – tahun sebelumnya dengan sejumlah 728 orang kerap berurusan dengan JANM melebihi 10 kali berbanding tahun 2015 dengan 640 orang.



Rajah 3 menunjukkan bahawa hebahan melalui portal merupakan kaedah yang paling berkesan untuk memaklumkan berkenaan soal selidik yang dijalankan (43.5%). Hebahan melalui nota hebahan juga merupakan salah satu kaedah yang efektif kepada responden di mana 19.4% 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, buletin eSPKB dan lain-lain meliputi 26.6%. Kaedah yang kurang efektif adalah hebahan melalui kiosk, hanya 1.5% dari responden mengetahui mengenai soal selidik ini melalui kiosk. Kiosk disediakan di lobi pejabat JANM Negeri/Cawangan bagi memudahkan pelanggan menjawab soal selidik.

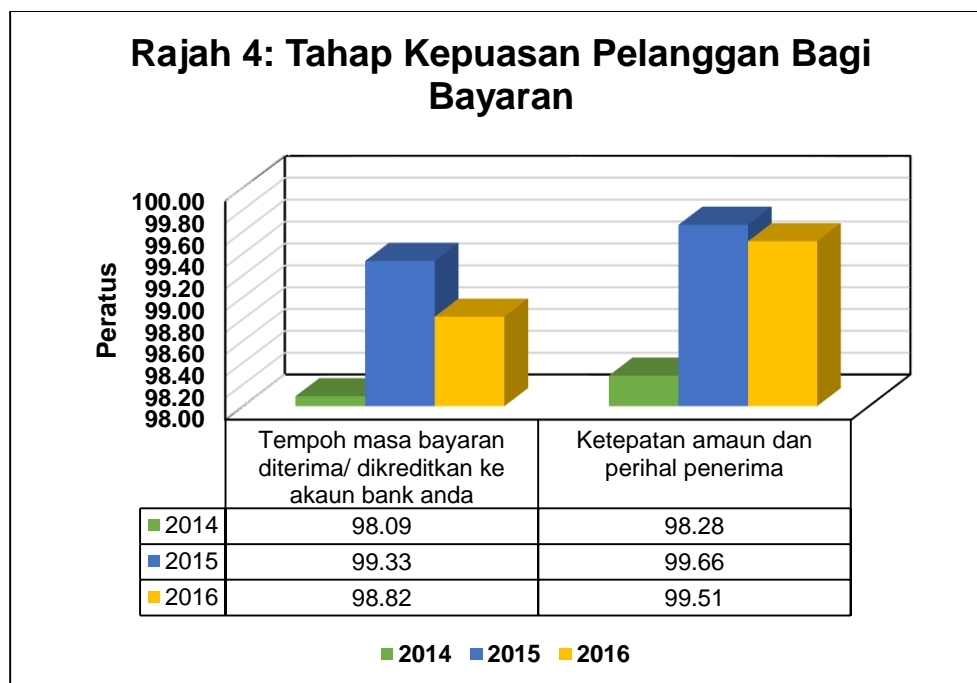
ANALISIS HASIL KAJIAN

A. HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2016 BERBANDING TAHUN 2015 DAN 2014

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 adalah dikira berdasarkan skala kepuasan melebihi tahap memuaskan iaitu merangkumi maklum balas bagi skala 5, 4 dan 3.

1. Bayaran

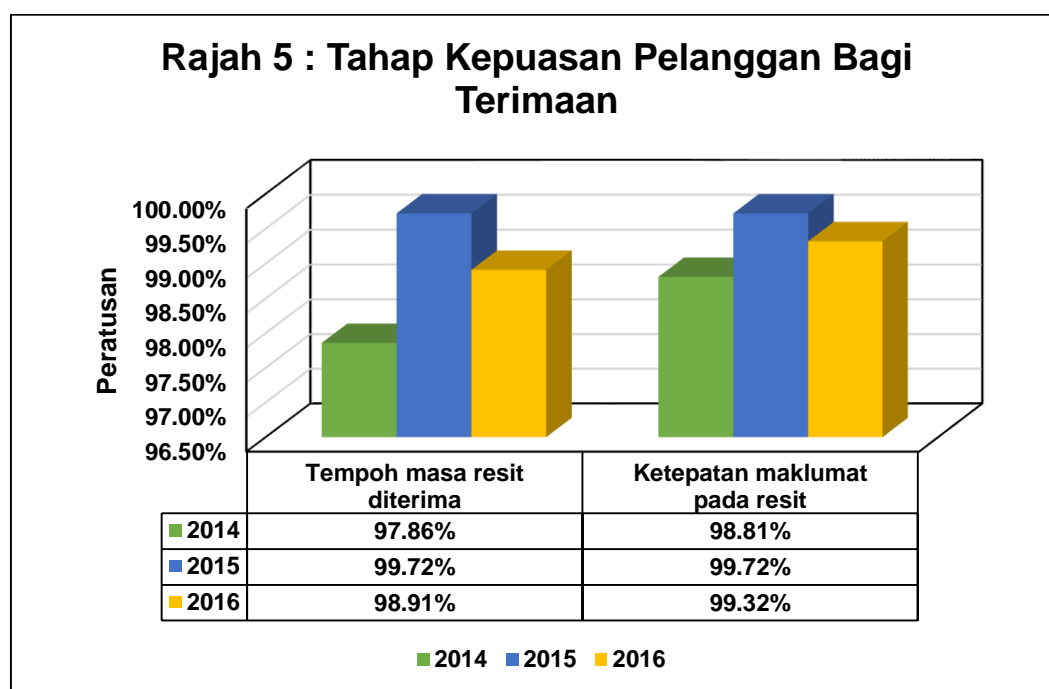
Soalan berkaitan bayaran merangkumi 2 perkara iaitu tempoh masa bayaran diterima/dikreditkan ke akaun bank dan ketepatan amaun dan perihal penerima. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk kedua-dua soalan tersebut bagi tahun 2014, 2015 dan 2016 adalah seperti di **Rajah 4**.



Berdasarkan **Rajah 4**, tahap kepuasan pelanggan bagi tempoh masa bayaran diterima/dikreditkan ke akaun bank menurun sebanyak 0.51% kepada 98.82% pada tahun 2016. Tahap kepuasan pelanggan bagi ketepatan amaun dan perihal penerima juga menurun sebanyak 0.15% berbanding tahun 2015.

2. Terimaan

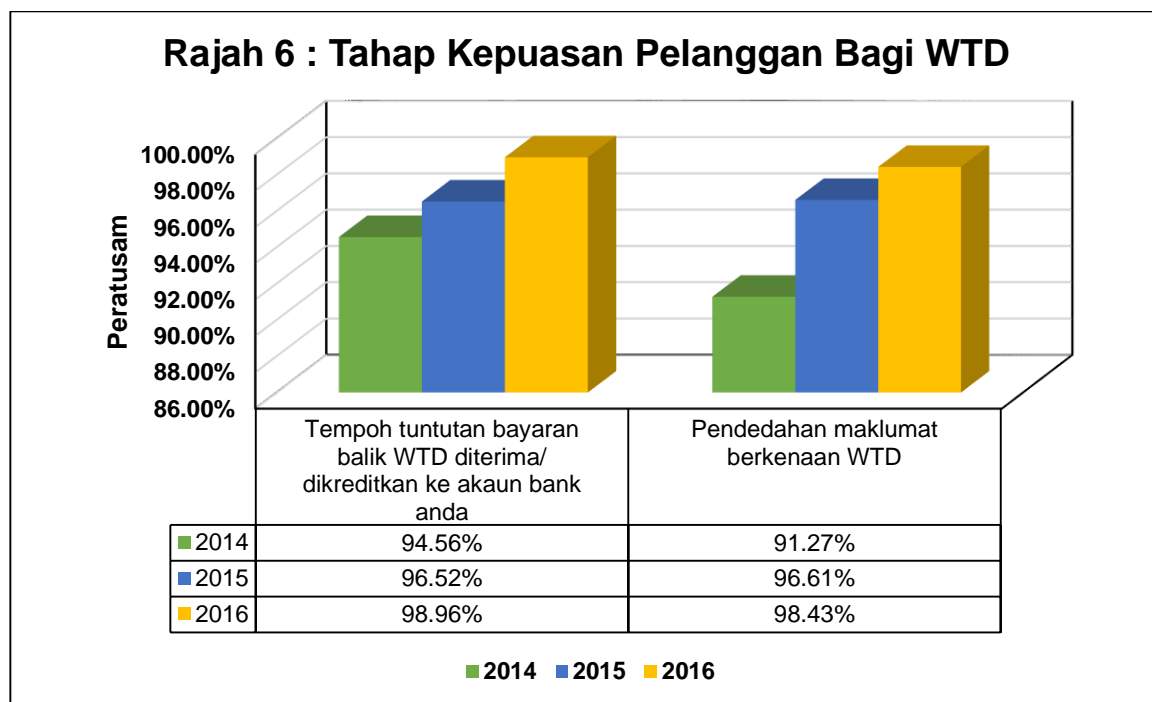
Soalan berkaitan terimaan merangkumi 2 perkara iaitu berhubung tempoh masa resit diterima dan ketepatan maklumat pada resit. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk kedua-dua soalan tersebut bagi tahun 2014, 2015 dan 2016 adalah seperti di **Rajah 5**.



Tahap kepuasan pelanggan bagi kedua-dua soalan pada tahun 2016 sedikit menurun sebanyak 0.81% kepada 98.91% bagi tempoh masa resit diterima dan menurun 0.40% kepada 99.32% bagi ketepatan maklumat pada resit. Walaupun terdapat penurunan pada aspek terimaan, namun tahap kepuasan pelanggan masih berada di tahap 98% ke atas.

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 2014, 2015 dan 2016 adalah seperti di **Rajah 6**:

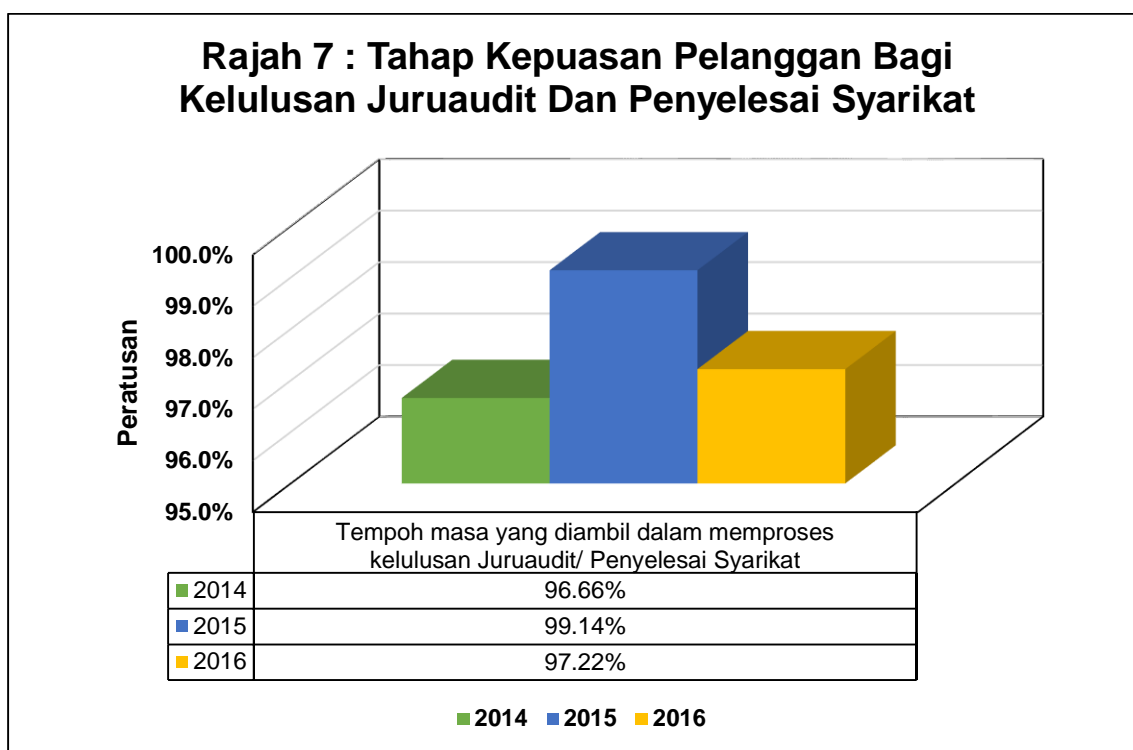


Berdasarkan **Rajah 6** di atas, terdapat peningkatan tahap kepuasan pelanggan sebanyak 2.44% kepada 98.96% bagi tempoh tuntutan bayaran balik WTD berbanding tahun 2015. Pada tahun 2016, 98.43% responden berpuas hati dengan aspek pendedahan maklumat berkenaan WTD dengan mencatatkan peningkatan sebanyak 1.82%.

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 2014, 2015 dan 2016 adalah seperti di **Rajah 7**:



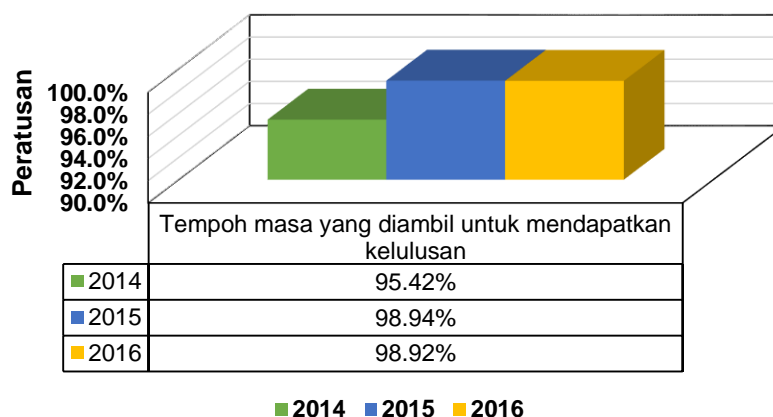
Tahap kepuasan pelanggan bagi tempoh masa yang diambil dalam memproses kelulusan Juruaudit/ Penyelesai Syarikat menurun sebanyak 1.92% kepada 97.22% pada tahun 2016 berbanding tahun 2015.

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 2014, 2015 dan 2016 adalah seperti di **Rajah 8**:

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

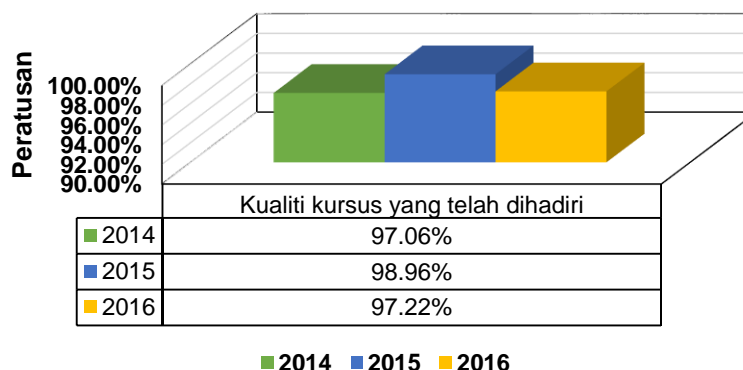


Tahap kepuasan pelanggan bagi tempoh masa yang diambil untuk mendapatkan kelulusan menurun sebanyak 0.02% kepada 98.92% pada tahun 2016 berbanding tahun 2015. Berdasarkan pencapaian KPI bagi tahun 2016, 100% permohonan sistem telah dapat diluluskan dalam tempoh 2 bulan.

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 2014, 2015 dan 2016 adalah seperti di **Rajah 9**:

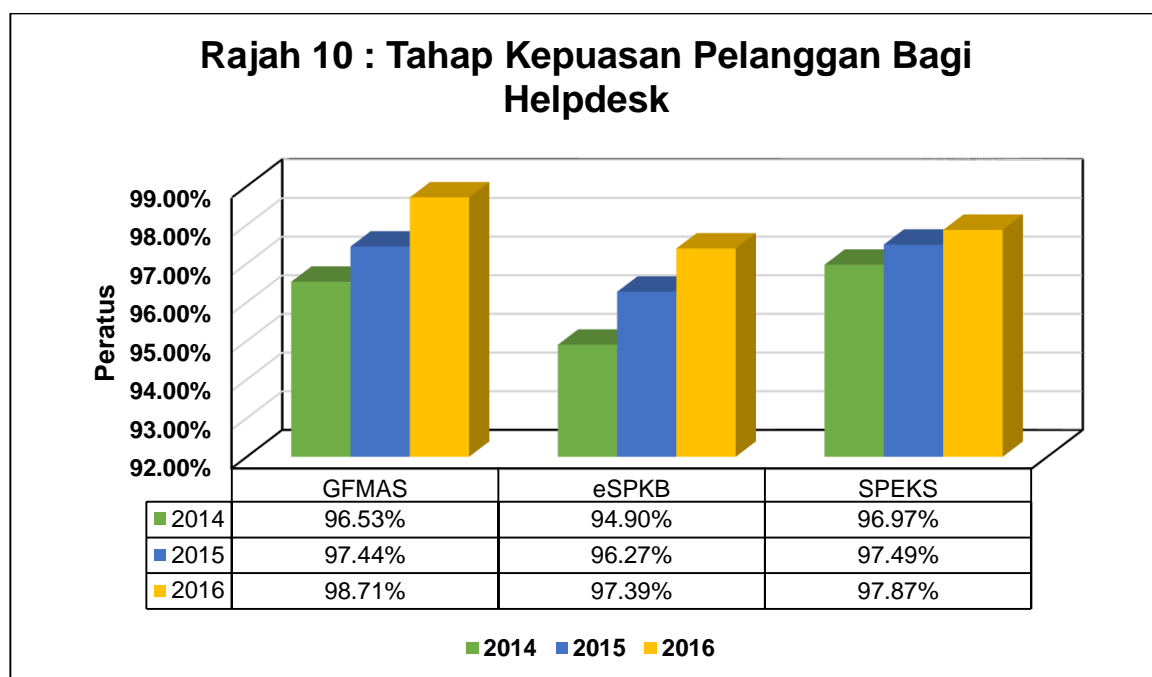
Rajah 9 : Tahap Kepuasan Pelanggan Bagi Kursus Anjuran IPN



Berdasarkan **Rajah 9**, tahap kepuasan pelanggan bagi kualiti kursus yang telah dihadiri di IPN menurun sebanyak 1.74% kepada 97.22% pada tahun 2016. Namun, secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan bagi kualiti kursus masih mencatatkan tahap kepuasan sekitar 97% ke atas bagi 3 tahun kajian.

7. Helpdesk

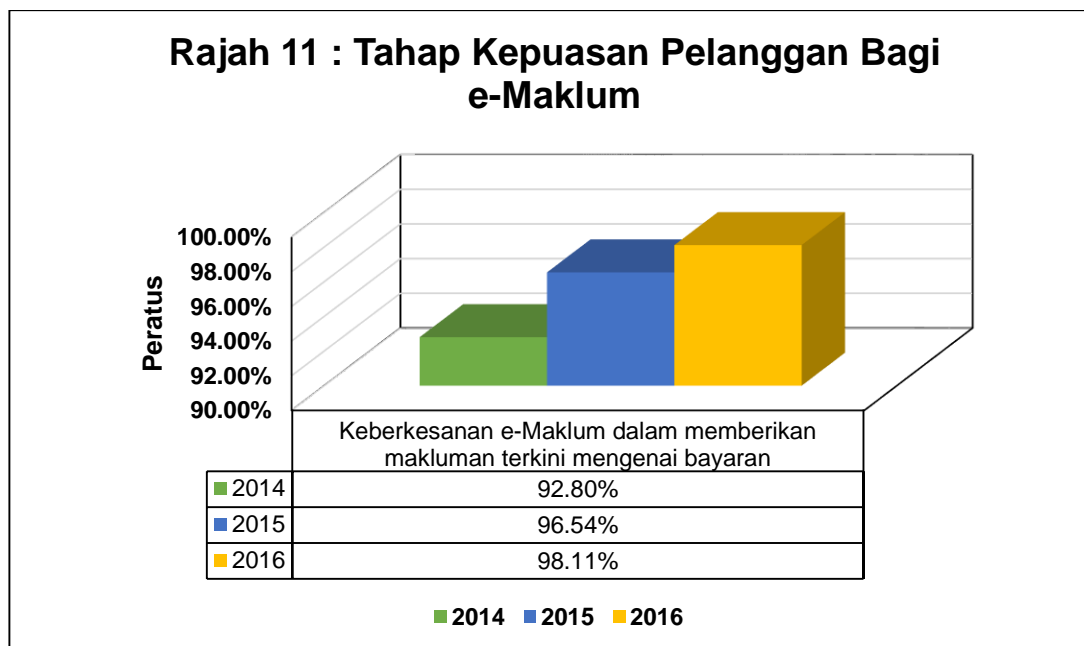
Soalan berkaitan *helpdesk* merangkumi tempoh masa maklum balas yang diberi terhadap aduan bagi 3 sistem iaitu GFMAS, eSPKB dan SPEKS. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk soalan tersebut bagi tahun 2014, 2015 dan 2016 adalah seperti di **Rajah 10**:



Tahap kepuasan pelanggan untuk tempoh masa bagi maklum balas yang diberi terhadap aduan bagi sistem GFMAS, eSPKB dan SPEKS masing-masing menunjukkan peningkatan sebanyak 1.27%, 1.12% dan 0.38%.

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 2014, 2015 dan 2016 adalah seperti di **Rajah 11**:

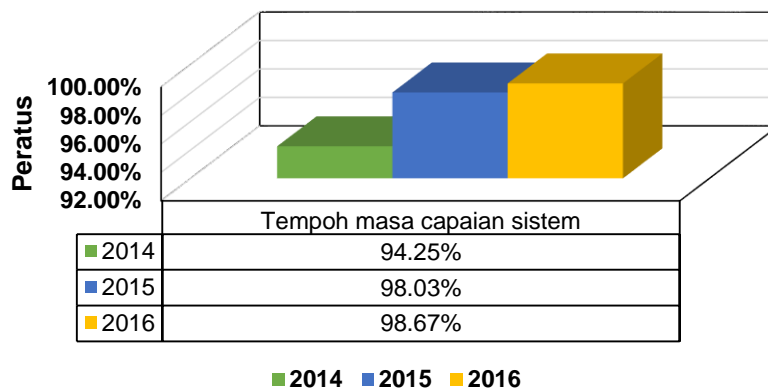


Tahap kepuasan pelanggan terhadap keberkesanan e-Maklum menunjukkan peningkatan yang ketara sebanyak 1.57% kepada 98.11% pada tahun 2016.

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 2014, 2015 dan 2016 adalah seperti di **Rajah 12**:

Rajah 12 : Tahap Kepuasan Pelanggan Bagi ePenyata Gaji Dan eLaporan

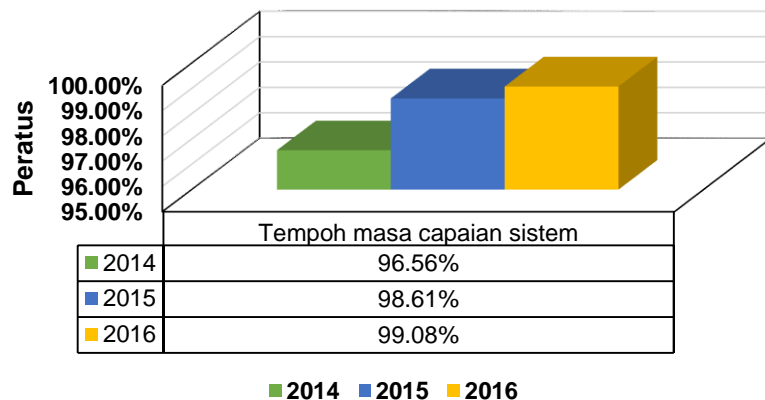


Tahap kepuasan pelanggan terhadap tempoh masa tindak balas sistem ePenyata Gaji dan eLaporan meningkat sebanyak 0.64% kepada 98.67% pada tahun 2016 berbanding tahun 2015 dengan peratusan sebanyak 98.03%.

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 2014, 2015 dan 2016 adalah seperti di **Rajah 13**:

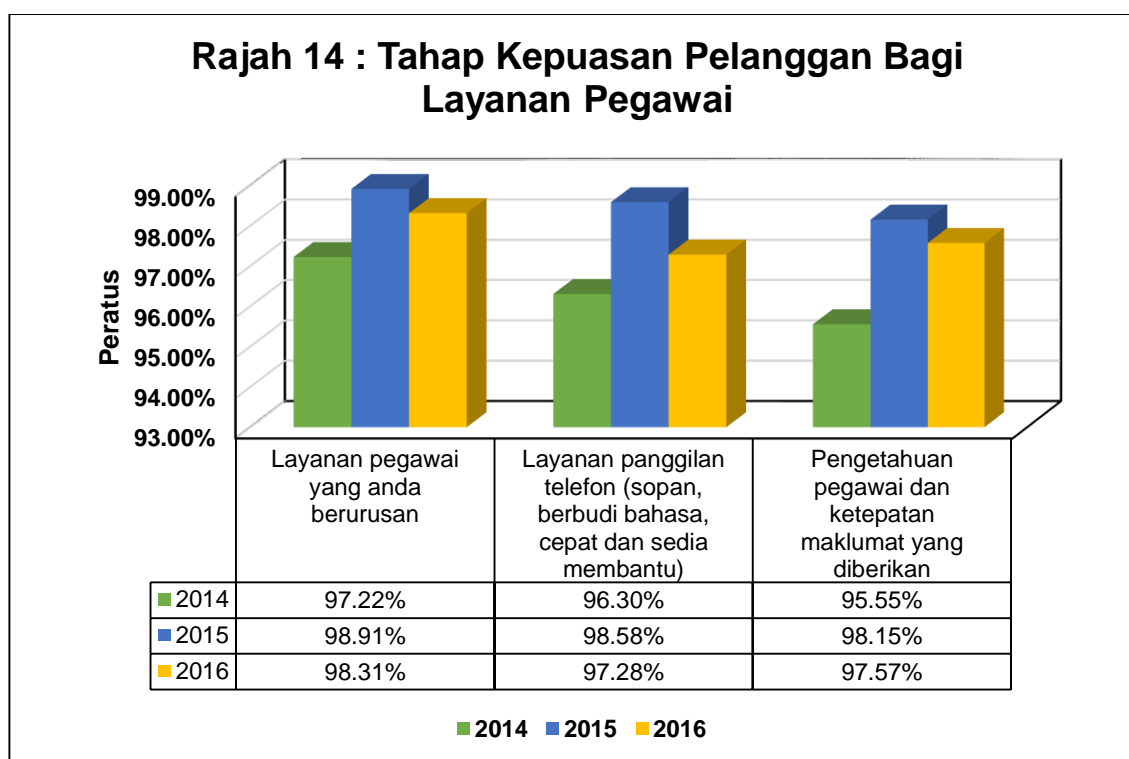
Rajah 13 : Tahap Kepuasan Pelanggan Bagi Portal Rasmi JANM



Berdasarkan **Rajah 13**, didapati tahap kepuasan pelanggan terhadap tempoh masa capaian sistem di portal rasmi JANM meningkat sebanyak 0.47% kepada 99.08% pada tahun 2016 berbanding tahun 2015.

11. Layanan Pegawai

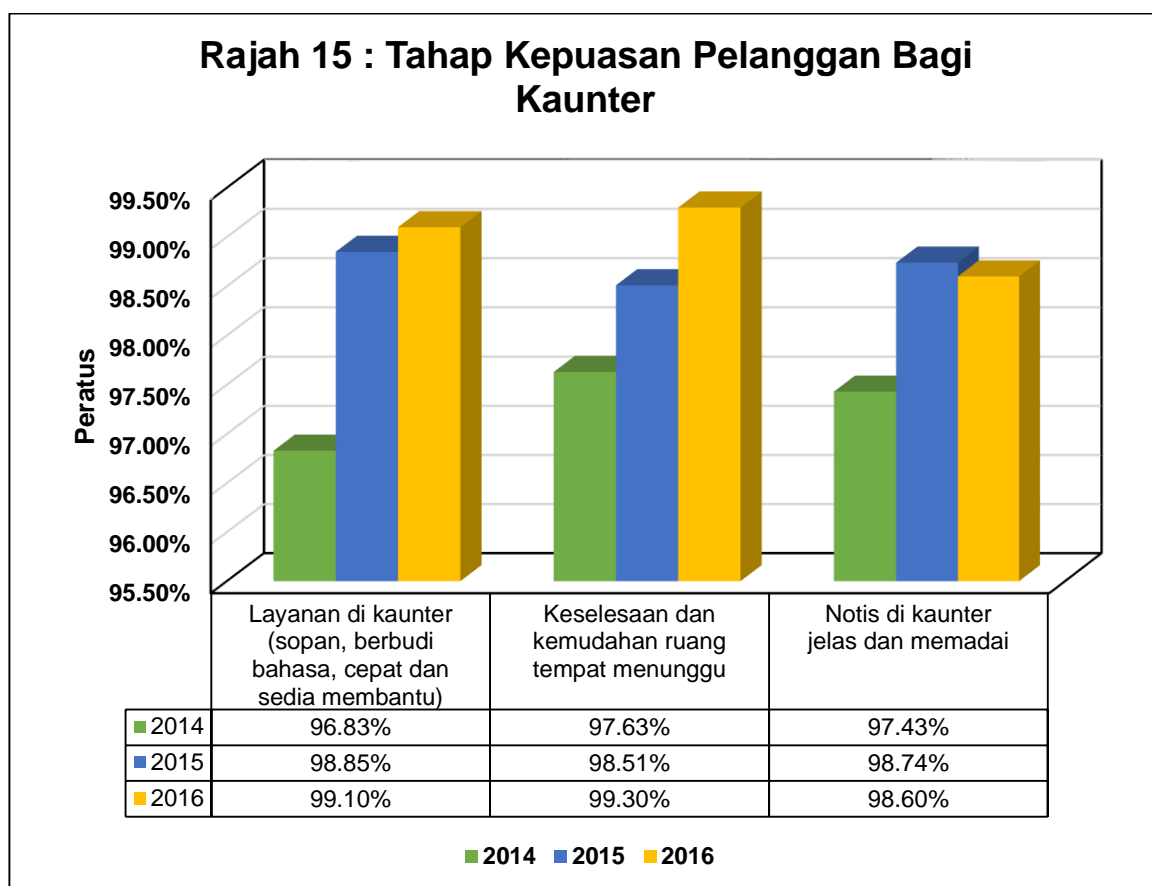
Soalan berkaitan layanan pegawai merangkumi 3 perkara iaitu layanan pegawai di mana pelanggan berurusan, layanan panggilan telefon dan pengetahuan pegawai serta ketepatan maklumat yang diberikan. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan untuk soalan tersebut bagi tahun 2014, 2015 dan 2016 adalah seperti di **Rajah 14**:



Terdapat sedikit penurunan pada tahap kepuasan pelanggan bagi layanan pegawai dengan 98.91% pada tahun 2015 kepada 98.31% pada tahun 2016. Manakala tahap kepuasan pelanggan bagi layanan panggilan telefon dan pengetahuan pegawai dan ketepatan maklumat yang diberikan masing-masing mencatatkan penurunan sebanyak 1.30% kepada 97.28% dan 0.58% kepada 97.57% pada tahun 2016 berbanding tahun 2015.

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 2014, 2015 dan 2016 adalah seperti di **Rajah 15**:



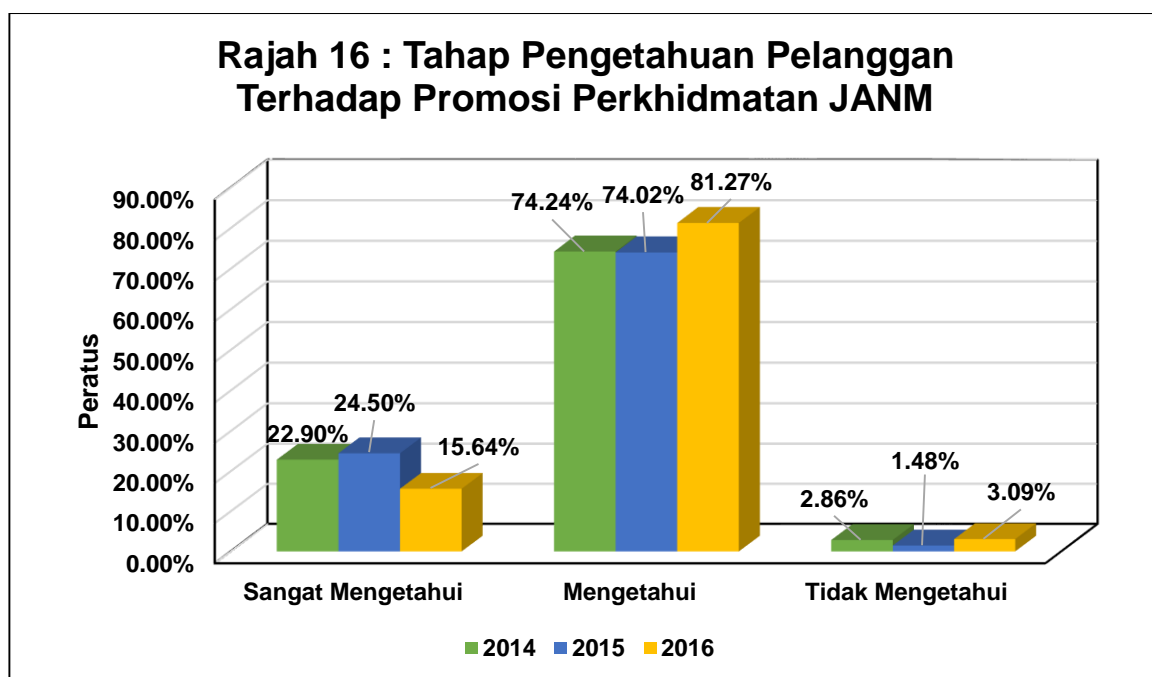
Tahap kepuasan pelanggan meningkat sebanyak 0.25% bagi layanan di kaunter pada tahun 2016. Tahap kepuasan pelanggan bagi keselesaan dan kemudahan ruang tempat menunggu juga terdapat peningkatan sebanyak 0.79% kepada 99.30% pada tahun 2016. Namun, aspek notis di kaunter menunjukkan sedikit penurunan sebanyak 0.14% kepada 98.60% pada tahun 2016.

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 2016. 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**:



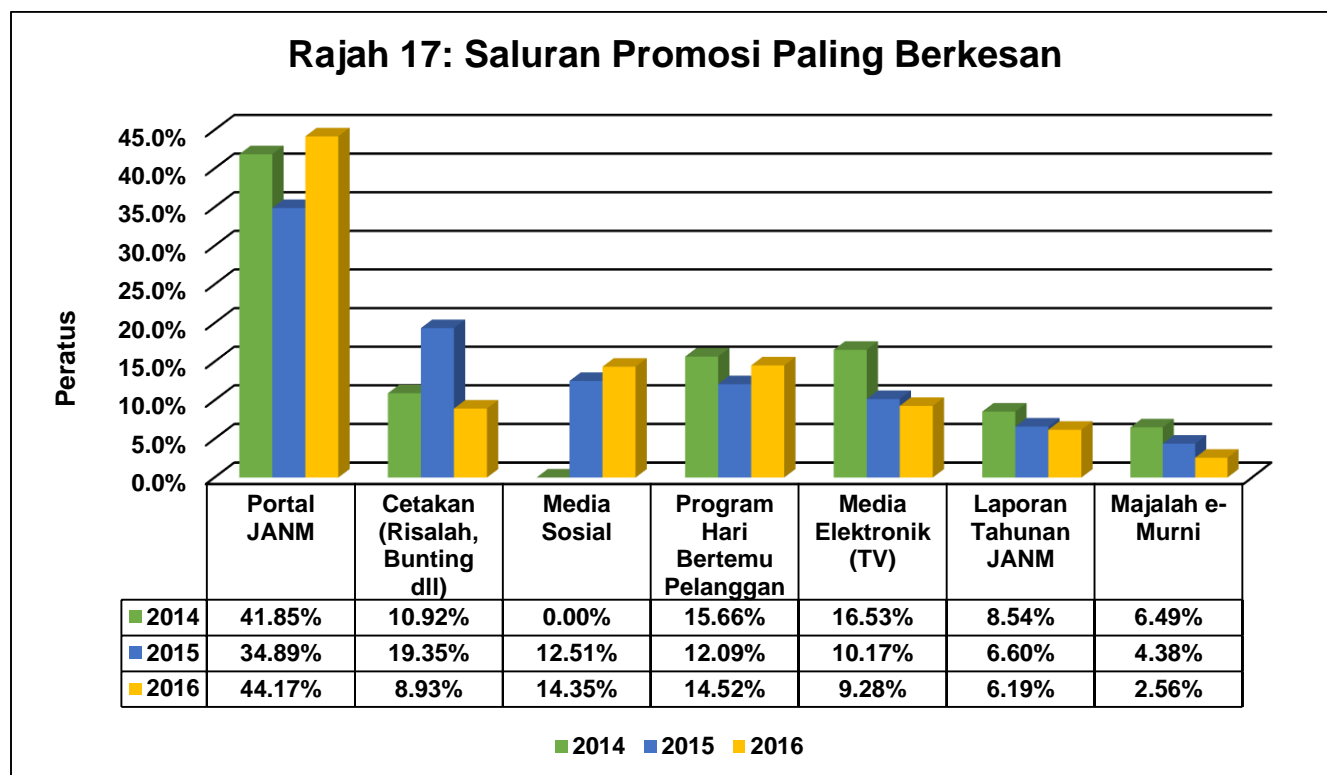
Sebanyak 96.91% pelanggan peka terhadap promosi perkhidmatan yang dilaksanakan oleh JANM, ini menunjukkan penurunan sebanyak 1.61% dengan pecahan 15.64% pelanggan 'sangat mengetahui' dan 81.27% pelanggan 'mengetahui' promosi perkhidmatan JANM. Terdapat 3.09% pelanggan 'tidak mengetahui' tentang promosi perkhidmatan yang telah dilaksanakan oleh JANM iaitu peningkatan sebanyak 1.61% dari tahun 2015.

2. Kaedah promosi

Soalan berkaitan promosi terbahagi kepada:

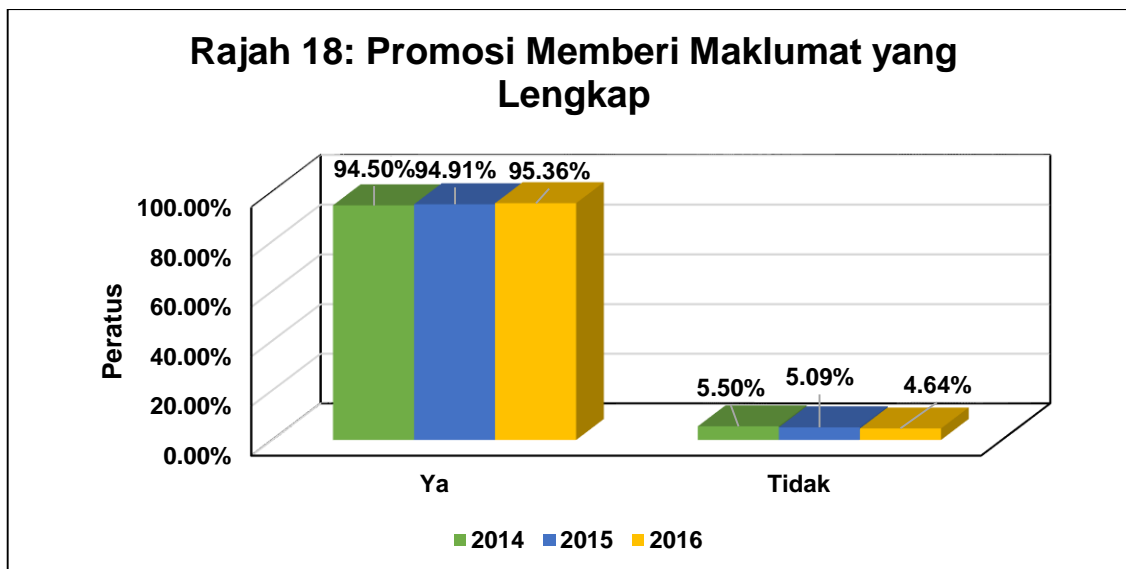
- Saluran promosi yang paling berkesan;
- Promosi yang dilaksanakan memberi maklumat yang lengkap; dan
- Reka bentuk penyampaian dapat menarik perhatian pelanggan atau sebaliknya.

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

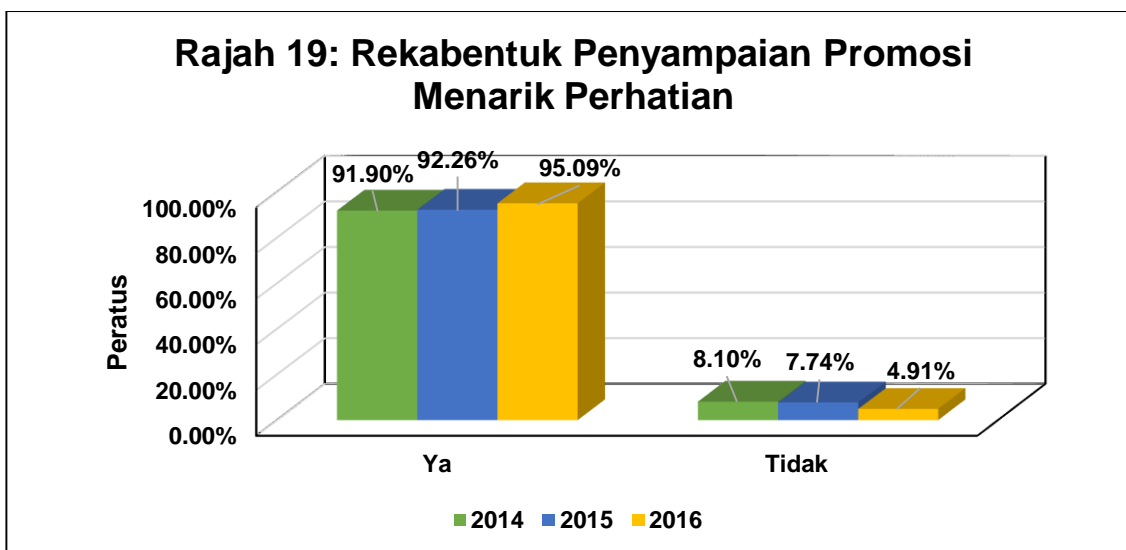


Responden kaji selidik telah memilih Portal JANM sebagai saluran promosi yang paling berkesan manakala majalah e-Murni sebagai saluran promosi yang paling kurang berkesan bagi tahun 2016. Terdapat peningkatan pada peratus pilihan saluran promosi bagi portal JANM yang meningkat sebanyak 9.28% berbanding tahun 2015. Ini kerana pembangunan portal baharu JANM yang lebih menarik dan lebih mesra pengguna telah selesai dan dilancarkan kepada umum.

Saluran promosi yang lain seperti Cetakan, Media Elektronik, Laporan Tahunan Majalah dan eMurni mencatatkan penurunan berbanding tahun 2015. Namun demikian, promosi melalui Media Sosial dan Program Hari Bertemu Pelanggan masing-masing meningkat dari 12.51% kepada 14.35% dan 12.09% kepada 14.52% pada tahun 2016.



Berdasarkan **Rajah 18**, sebanyak 95.36% responden memilih 'Ya' iaitu bersetuju bahawa promosi yang dilaksanakan telah memberikan maklumat yang lengkap mengenai perkhidmatan yang ditawarkan oleh JANM. Hanya 4.64% pelanggan memilih 'Tidak'. Tiada perubahan yang ketara bagi peratus maklum balas bagi soalan ini berbanding 2015.



Rajah 19 pula menunjukkan, pada tahun 2016 sebanyak 95.09% pelanggan memilih 'Ya' dengan peningkatan sebanyak 2.83% berbanding tahun 2015. Ianya menunjukkan pelanggan bersetuju bahawa reka bentuk penyampaian promosi yang dilaksanakan dapat menarik perhatian pelanggan.

C. RUMUSAN HASIL KAJIAN

Perkhidmatan JANM

Berdasarkan kajian yang dijalankan, didapati tahap kepuasan pelanggan bagi setiap soalan yang mewakili 12 perkhidmatan utama JANM pada tahun 2016 meningkat secara keseluruhan iaitu 98.42%. Tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2016 adalah meningkat berbanding tahun 2015 (98.32%) dan tahun 2014 (96.24%).

Tahun	Tahap Kepuasan Pelanggan
2016	98.42%
2015	98.32%
2014	96.24%

Promosi Perkhidmatan JANM

Responden memilih portal JANM sebagai kaedah promosi yang paling berkesan (44.17%) manakala promosi melalui majalah e-murni sebagai kaedah promosi yang paling kurang berkesan (2.56%). Kedudukan kaedah promosi paling berkesan dan paling tidak berkesan tidak berubah sejak tahun 2014. Sejak kaedah promosi melalui media sosial diperkenalkan pada tahun 2015, didapati 14.35% responden memilih kaedah ini sebagai antara kaedah promosi yang 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%.

D. CADANGAN BAGI MENINGKATKAN KUALITI DAN PROMOSI PERKHIDMATAN JANM

Melalui kajian yang telah dijalankan, pelanggan telah memberikan cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan JANM seperti berikut:

BIL.	CADANGAN	
1	Operasi	
	a)	Memaklumkan lebih awal jika ada sebarang pertukaran kakitangan untuk memudahkan urusan dengan pihak berkenaan.
	b)	Meningkatkan keseragaman peraturan antara JANM Negeri. Kebanyakan peraturan berbeza antara JANM Negeri walaupun pada isu yang sama.
	c)	Menambah bilangan pegawai di bahagian khidmat pelanggan yang berkualiti dan mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik terutamanya bagi GFMAS eSPKB dan SPEKS.
2	Audit Dalaman	
	a)	Meningkatkan kekerapan audit dalaman yang membuat pengauditan dari semasa ke semasa.
3	Teknologi Maklumat dan Komunikasi	
	a)	Meningkatkan prestasi capaian ke sistem e-Penyata Gaji dan Laporan terutamanya pada minggu gaji kerana sistem sering perlahan dan bermasalah pada waktu tersebut.
	b)	Membangunkan aplikasi untuk mengakses ke ePenyata gaji yang memaparkan sebarang maklumat melalui aplikasi tersebut.
	c)	Menambah kumpulan Whatsapp/Telegram bagi setiap unit yang berkaitan di JANM kepada PTJ yang terlibat agar memudahkan lagi penyampaian maklumat dan arahan.
4	Promosi/Hebahan	
	a)	Menghasilkan cetakan risalah yang lebih banyak dan menarik.
	b)	Keberkesanan panggilan telefon perlu dipertingkatkan. Panggilan telefon yang kadang kala lewat di jawab akan menimbulkan rasa kurang senang di hati pelanggan.
	c)	Maklumkan melalui telefon / e-mel sekiranya sijil gaji akhir sudah siap kerana wakil jabatan tidak selalu ke JANM untuk semak "Pigeon Hole"

	d)	Mengurangkan promosi menggunakan poster. Gunakan kemudahan saluran digital yang sedia ada untuk sebarang hebahan dan promosi bagi menjimatkan kos.
	e)	Menggunakan saluran hebahan seperti e-mel, perkhidmatan SMS bagi majlis atau acara yang melibatkan masyarakat, pelajar dan penjawat awam.
	f)	Mempromosikan perkhidmatan JANM melalui saluran radio.
	g)	Dicadangkan memuat naik aktiviti JANM secara langsung melalui media sosial "Facebook"
5	Kursus/Latihan	
	a)	Mengadakan kursus untuk Pembantu Tadbir (Kewangan) disamping menerangkan peranan JANM lebih telus dan mendalam.
	b)	Memberikan latihan dalam pengurusan kewangan dan akaun kepada kakitangan baru atau lama sebagai <i>refresher course</i> .
	c)	Meningkatkan latihan yang berkesan berkaitan tugas kepada ketua unit dan kakitangan.
	d)	Mengadakan taklimat atau kursus kepada PTJ-PTJ yang kurang pengetahuan mengenai sistem perakaunan terutama bagi kakitangan yang baru berkhidmat.
6	Portal JANM	
	a)	Mewujudkan portal utama bagi pertanyaan serta khidmat nasihat dalam bidang pengurusan kewangan dan akaun, khas untuk PTJ. (Dalam portal tersebut, PTJ boleh mendapatkan maklumbalas/khidmat nasihat dengan cepat serta ianya boleh dicetak sebagai rujukan)
	b)	Sentiasa mengemaskini Portal JANM untuk informasi terkini.
7	Libat Urus dengan Pelanggan	
	a)	Mengadakan hari bertemu pelanggan secara berperingkat mengikut negeri
	b)	Mencadangkan supaya JANM Negeri/Cawangan mengadakan hari bertemu pelanggan dengan PTJ dan memahami masalah PTJ tersebut.
	c)	Menambahbaikkan perkhidmatan yang diberikan dengan melaksanakan pertemuan bersama PTJ sebulan sekali bagi membolehkan pertanyaan permasalahan di PTJ dan cara untuk mengatasinya.

Kesemua cadangan di atas 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.

E. CADANGAN PENAMBAHBAIKAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN 2017

Kajian ini telah menggunakan set soalan yang sama sejak tahun 2012. Oleh yang demikian, pada tahun 2017 adalah dicadangkan untuk set soalan tersebut ditambahbaik. Kajian juga dicadangkan untuk disediakan menggunakan kaedah *offline* bagi memudahkan pelanggan menjawab soal selidik tanpa perlu akses kepada internet.

PENUTUP

Secara keseluruhan, pelanggan amat berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh JANM dengan tahap kepuasan pelanggan pada tahun 2016 ialah 98.42%, meningkat berbanding tahun 2015 iaitu 98.32% dengan peratusan kenaikan sebanyak 0.10%.

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 2016

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