



JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM

TAHUN 2020

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 RESPONDEN	4
5.0	DAPATAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM TAHUN 2020	5
6.0	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI PELANGGAN.....	8
7.0	KESIMPULAN	10

1.0 PENGENALAN

Jabatan Akauntan Negara Malaysia telah menjalankan 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 yang ditawarkan oleh JANM di samping mendapatkan maklum balas dan cadangan bagi menambahbaik kualiti dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

Tahap kepuasan pelanggan diukur melalui layanan pegawai, perkhidmatan JANM dan kemudahan yang disediakan. JANM telah menggunakan set soalan kajian yang baharu bagi kajian tahun 2020 untuk menggantikan set soalan kajian sedia ada. Set soalan baharu lebih ringkas dan tidak mengambil masa yang lama untuk pelanggan melengkapkan soal selidik.

2.0 OBJEKTIF KAJIAN

Objektif kajian ini dijalankan adalah untuk :

- 1) Mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan; dan
- 2) Mendapatkan maklum balas dan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan JANM.

3.0 PELAKSANAAN KAJIAN

- 1) Kajian ini dijalankan secara dalam talian (*online*) dengan menyediakan soal selidik di portal rasmi JANM (<http://www.anm.gov.my>) bermula 30 Disember 2020 sehingga 29 Januari 2021.
- 2) Borang soal selidik *online* merangkumi 4 bahagian seperti berikut :

Bahagian A	: Demografi Pelanggan
Bahagian B	: Pengukuran Kepuasan Pelanggan
Bahagian C	: Kepuasan Keseluruhan
Bahagian D	: Cadangan Penambahbaikan Pelanggan

- 3) Responden diminta memberikan penarafan mata 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: $(\text{Skala 1} + \text{Skala 2} + \text{Skala 3}) / \text{Bilangan responden}$
 - (ii) Puas hati: $(\text{Skala 4} + \text{Skala 5} + \text{Skala 6} + \text{Skala 7}) / \text{Bilangan responden}$
- 4) Responden juga boleh memberikan sebarang cadangan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan JANM;
- 5) Hebahan soal selidik dibuat melalui:
- i) Portal Rasmi JANM;
 - ii) E-mel kepada warga JANM dan pelanggan.

4.0 ANALISIS PROFIL RESPONDEN

Jumlah responden bagi kajian ini adalah seramai 1,131 orang. Analisis profil responden berdasarkan kategori responden, kekerapan berurusan dan cara responden berurusan dengan JANM adalah seperti di **Jadual 1**.

Bil	Perkara	Jumlah	Peratus	
1.	Kategori	Kakitangan Awam	548	48.45%
		Kakitangan JANM	581	51.37%
		Orang Awam	2	0.18%
		Jumlah	1,131	100%
2.	Kekerapan berurusan dengan JANM	1-3 kali	312	27.59%
		4-6 kali	174	15.38%
		7-10 kali	82	7.25%
		>10 kali	563	49.78%
		Jumlah	1,131	100%
3.	Cara berurusan dengan JANM	Telefon	990	39.12%
		Emel/Portal	849	33.54%
		Kaunter	536	21.18%
		Lain-lain (Whatsapp, SOLMAN, Kursus, Mesyuarat dan lain-lain)	156	6.16%
		Jumlah	2,531	100%

Jadual 1 : Profil Responden Kajian Kepuasan Pelanggan bagi Tahun 2020

Daripada 1,131 orang responden yang menjawab soal selidik bagi tahun 2020, 548 iaitu 48.45% adalah di kalangan Kakitangan Awam (Jadual 1). Manakala 581 orang responden adalah kakitangan JANM iaitu 51.37%. Bagi tahun 2020, bilangan responden di kalangan orang awam menurun dari 13 orang pada tahun 2019 kepada 2 orang (0.18%). Penjawat awam mendominasi kategori responden sejak tahun 2012. Ini kerana majoriti perkhidmatan yang ditawarkan oleh JANM adalah disediakan untuk kegunaan penjawat awam seperti penjawat awam yang bertugas di PTJ dan pengguna sistem ePenyata Gaji dan Laporan.

5.0 DAPATAN KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JANM TAHUN 2020

Analisis keputusan soal selidik kepuasan pelanggan adalah berdasarkan kepada tiga (3) aspek utama iaitu mengenai:

- (1) Layanan Pegawai
- (2) Perkhidmatan JANM
- (3) Kemudahan

5.1 Layanan Pegawai

Bil.	Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1.	Pegawai memberikan layanan yang mesra	98.05%	1.95%
2.	Pegawai menunjukkan sikap sedia membantu terhadap pelanggan	97.88%	2.12%
3.	Pegawai berkebolehan untuk menjawab pertanyaan/masalah dengan tepat	98.50%	1.50%
4.	Pegawai bersikap profesional	97.35%	2.65%
	Kepuasan Keseluruhan	97.94%	2.06%

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

Jadual 2 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM mengikut soalan bagi aspek layanan pegawai. Secara keseluruhannya 97.94% pelanggan JANM berpuas hati dengan layanan dari Pegawai JANM. Soalan yang mencatatkan peratus paling tinggi adalah 98.50% adalah soalan ke-3 iaitu 'Pegawai berkebolehan untuk menjawab pertanyaan/masalah dengan tepat'.

5.2 Perkhidmatan JANM

Bil.	Soalan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1.	Jabatan memberikan perkhidmatan selaras dengan piagam pelanggan	98.41%	1.59%
2.	Jabatan menyediakan maklumat yang tepat bagi setiap perkhidmatan untuk rujukan pelanggan	98.50%	1.50%
3.	Jabatan menyediakan sistem perkhidmatan dalam talian (online) yang baik	98.67%	1.33%
4.	Jabatan menyediakan saluran perhubungan bagi pelanggan mengemukakan maklum balas dan cadangan penambahbaikan	98.41%	1.59%
5.	Jabatan menyediakan saluran perhubungan (sistem pertanyaan/aduan) yang baik dan mencukupi	98.32	1.68%
	Kepuasan Keseluruhan	98.46%	1.54%

Jadual 3 : Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Aspek Perkhidmatan

Jadual 3 menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM mengikut soalan mengenai perkhidmatan JANM. Secara keseluruhannya 98.46% pelanggan JANM berpuas hati dengan perkhidmatan JANM.

5.3 Kemudahan

Bil.	Kemudahan	Puas Hati	Tidak Puas Hati
1.	Papan petunjuk arah	99.00%	1.00%
2.	Ruang menunggu	99.03%	0.97%
3.	Kaunter	98.94%	1.06%
4.	Kemudahan OKU dan warga emas	97.93%	2.07%
5.	Lain-lain kemudahan	97.53%	2.47%
	Kepuasan Keseluruhan	98.49%	1.51%

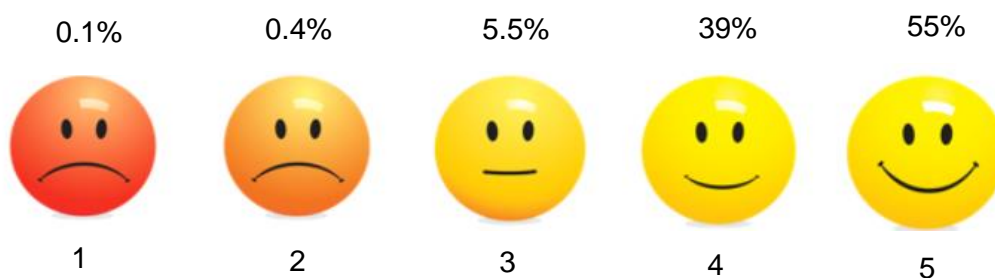
Jadual 4: Peratus Pencapaian Kepuasan Pelanggan JANM Mengikut Soalan Aspek Kemudahan

JANM telah menyenaraikan senarai kemudahan di dalam Borang soal selidik untuk mendapatkan tahap kepuasan pelanggan terhadap kemudahan tersebut. **Jadual 4** menunjukkan peratus pencapaian kepuasan pelanggan JANM mengikut kemudahan yang disenaraikan. Secara keseluruhannya 98.49% pelanggan JANM berpuas hati dengan kemudahan di JANM. Aspek yang mencatatkan peratus paling tinggi adalah 99.03% iaitu bagi kemudahan 'Ruang menunggu'.

5.4 Kepuasan Keseluruhan

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

Carta 1: Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan JANM



Seramai 620 responden memberikan markah 5 untuk kepuasan keseluruhan sebagai pelanggan JANM. Manakala seramai 2 responden memberikan markah 1 dan 5 responden memberikan markah 2. Dapat disimpulkan bahawa, responden berpuas hati secara keseluruhannya terhadap tahap penyampaian perkhidmatan JANM.

5.5 Perbandingan keseluruhan mengikut aspek

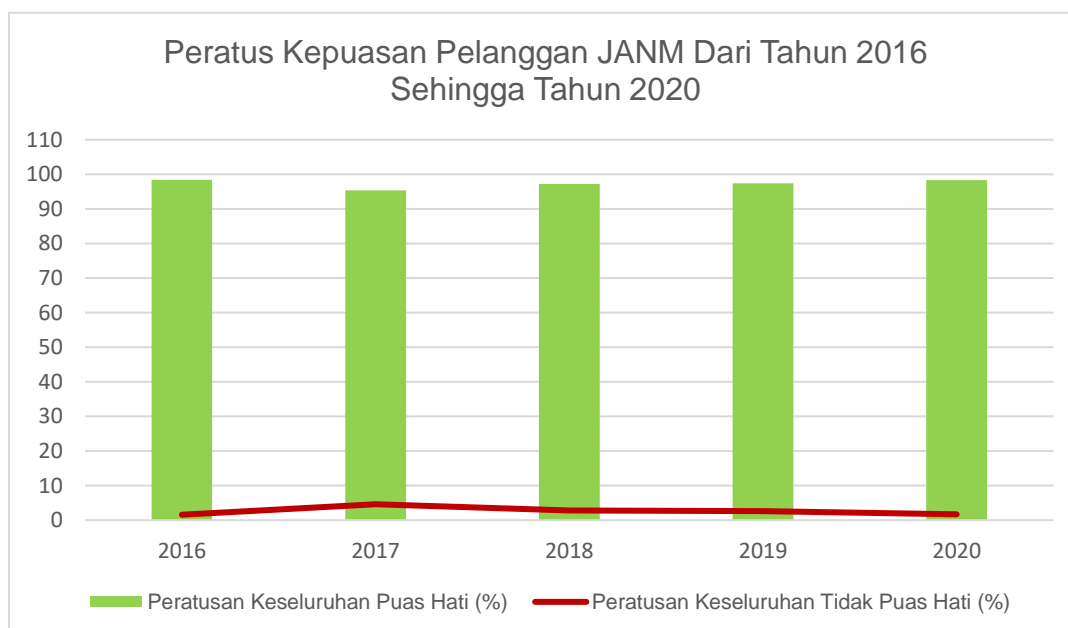
Jadual 5 menunjukkan tahap kepuasan pelanggan mengikut tiga (3) aspek yang dinilai:

Aspek	Peratusan Keseluruhan Puas Hati (%)	Peratusan Keseluruhan Tidak Puas Hati (%)
Layanan Pegawai	97.94%	2.06%
Perkhidmatan JANM	98.46%	1.54%
Kemudahan	98.49%	1.51%
Peratus Kepuasan Keseluruhan	98.30%	1.70%

Jadual 5: Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan JANM bagi Tahun 2020.

Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelanggan meliputi tiga (3) aspek penilaian bagi tahun 2020 meningkat sebanyak 0.90% dengan peratusan responden yang berpuas hati sebanyak 98.30% berbanding 97.40% pada tahun 2019. Peratusan ini mengambilkira secara purata keseluruhan aspek penilaian. Graf perbandingan analisis mengikut pecahan aspek penilaian bagi tempoh lima tahun dari 2016 sehingga 2020 seperti di **Carta 2**.

Carta 2 : Statistik Peratus Pencapaian Kepuasan Keseluruhan Pelanggan JANM dari Tahun 2016 sehingga Tahun 2020



6.0 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN DARI PELANGGAN

Sebanyak 452 cadangan penambahbaikan telah diterima melalui kajian ini. Cadangan penambahbaikan telah diteliti dan dikategorikan kepada perkara berikut:

(i) Sistem JANM

- a) Sistem eMaklum, eGumis dan iGFMAS dapat ditambah baik dan dinaik taraf untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan JANM.
- b) Sistem yang lebih mesra pelanggan.
- c) Sistem SAPGUI disediakan pilihan dwi bahasa.
- d) Sistem eMaklum ditambah baik bagi kategori pemakluman kerana tiada pemakluman selepas sistem bertukar dari eSPKB ke iGFMAS.
- e) Penukaran ID iGFMAS dibuat sekali setahun.
- f) Capaian sistem ditingkatkan agar proses pembayaran dapat dilaksanakan dalam tempoh yang sepatutnya.
- g) Sistem iGFMAS boleh diakses di mana-mana dan tidak terhad.
- h) Kursus secara praktikal berkaitan sistem iGFMAS untuk diadakan kepada pengguna sistem terutama pengguna baharu.

(ii) Layanan Telefon, Pegawai dan Pengetahuan Pegawai

- a) Pegawai khidmat pelanggan lebih profesional dan memperbaiki layanan kepada pelanggan serta menjaga intonasi apabila menjawab pertanyaan pelanggan.
- b) Menambah bilangan pegawai yang bertugas dan bilangan telefon untuk menjawab panggilan berikutan kadang kala panggilan tidak dijawab kerana pegawai terlalu sibuk terutama pada hujung bulan.
- c) Mewajibkan kursus khidmat pelanggan dan etika menjawab telefon kepada semua petugas kaunter dan pegawai awam.
- d) Arahan daripada setiap JANM perlu seragam, supaya pelanggan tidak keliru dengan setiap arahan yang diberikan.
- e) Memastikan panggilan telefon dijawab.
- f) Pegawai perlu peka kepada pertanyaan PTJ, membantu membetulkan kesilapan bukan menyalahkan PTJ.

(iii) Kaunter dan Kemudahan

- a) Cadangan penambahan petugas kaunter untuk mengurangkan masa menunggu di kaunter.
- b) Penggunaan cermin kaunter yang lebih profesional berbanding cermin plastik.
- c) Menambah ruangan parkir bagi pelanggan JANM.
- d) Menempatkan pejabat JANM di tempat yang mempunyai kemudahan lif kepada pelanggan.
- e) Memperbaiki kemudahan kepada warga emas, OKU dan juga ibu mengandung.
- f) Ruang menunggu yang lebih luas dan menambah baik kemudahan tandas pelawat.

- g) Menambah bilangan kerusi, menyediakan air mineral dan kudapan di ruangan menunggu.
- h) Menyediakan *kiosk printing* dan *wifi* bagi memudahkan pelanggan.
- i) Menambah baik penunjuk arah ke bangunan BWTD.
- j) Menyediakan perkhidmatan kaunter yang lebih banyak supaya urusan dapat berjalan dengan lebih lancar.
- k) Memperbanyakkan/memperkemaskan petunjuk arah ke bahagian dan bilik-bilik mesyuarat untuk memudahkan pencarian pihak luar
- l) Sistem telefon dinaik taraf.

(iv) Portal

- a) Menambah maklumat carian di menu direktori supaya tidak perlu berhubung pegawai khidmat pelanggan.
- b) Mengemaskini portal JANM Negeri.
- c) Menambah baik akses kepada muat turun borang berbanding sedia ada yang mengelirukan.
- d) Mohon selenggara portal rasmi dilakukan di luar waktu bekerja.
- e) Portal rasmi JANM digunakan dengan lebih efisien dari segi penyaluran maklumat berkaitan perakaunan khususnya supaya portal rasmi JANM boleh menjadi platform utama dalam mendapatkan informasi berkaitan kewangan dan perakaunan akruan khususnya.

(v) Lain-Lain

- a) Cadangan lokasi pejabat yang lebih mesra pelanggan dari segi kos, parkir dan kesesakan lalu lintas.
- b) Menganjurkan Hari Bertemu Pelanggan.

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.

7.0 KESIMPULAN

Tahap kepuasan pelanggan bagi tahun 2020 adalah meningkat berbanding tahun 2019 dan 2018. Perbandingan tahap kepuasan bagi tiga (3) terkini adalah seperti jadual di bawah:

Tahun	Tahap Kepuasan Pelanggan
2020	98.30%
2019	97.40%
2018	97.18%

Berdasarkan skor kajian, dapat dirumuskan bahawa pelanggan amat berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh JANM. Skor kajian yang terus meningkat dari tahun 2017 memberi indikasi bahawa JANM semakin memenuhi ekspektasi pelanggan dan berada di landasan yang baik dalam menyampaikan perkhidmatan dengan cemerlang di masa hadapan.

Namun demikian, JANM perlu sentiasa berusaha untuk mengekalkan prestasi semasa dan mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan selari dengan arus teknologi terkini supaya dapat memenuhi kehendak dan mencapai jangkauan pemegang taruh.