

JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA

**MAKLUM BALAS CADANGAN PENAMBAHBAIKAN
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JABATAN AKAUNTAN
NEGARA MALAYSIA TAHUN 2021**

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN OLEH RESPONDEN

A) LAYANAN PEGAWAI

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
1.	Penyambungan secara 'passing' kepada pegawai-pegawai yang tidak membantu menjawab pertanyaan.	Bahagian ini mengambil maklum dan telah mengingatkan kepada pegawai BPOPP supaya isu ini tidak berulang.	BPOPP
2.	Pegawai yang tiada di tempat terutama semasa <i>Work From Home</i> tidak seorang pun menjawab panggilan yang berdekatan meja.	Dimaklumkan bahawa dalam tempoh tersebut pejabat BPOPP sedang dalam proses pengubahsuaian dan tiada talian telefon di ruangan penempatan sementara BPOPP. Namun talian telefon pejabat telah dialihkan (<i>divert call</i>) ke nombor telefon bimbit pegawai bagi memudahkan pegawai BPOPP dihubungi.	BPOPP
3.	Memberi kursus khidmat pelanggan kepada pegawai kaunter.	BWTD komited dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan pegawai kaunter melalui penganjuran kursus khidmat pelanggan peringkat BWTD dan penglibatan petugas kaunter dalam kursus khidmat pelanggan peringkat JANM.	BWTD
4.	Memudahkan urusan dan senyum.		
5.	Dicadangkan agar dapat membantu kakitangan perakaunan di Pusat Tanggungjawab dengan lebih mesra terutamanya bagi yang baru menceburi bahagian kewangan.	JANM Caw. Tawau sentiasa membantu dan memberi tunjuk ajar kepada PTJ yang memerlukan bantuan dan khidmat nasihat. JANM Caw. Tawau juga telah menyediakan medium melalui <i>whatsapp group</i> Ketua-Ketua Jabatan dan pegawai kewangan di PTJ yang mana melibatkan kesemua PTJ di bawah seliaan JANM Caw. Tawau.	JANM TAWAU
6.	Layanan kurang mesra apabila pelanggan bertanyakan sesuatu.	Maklum balas ini terlalu umum dan Jabatan sentiasa memberikan layanan secara profesional kepada semua pelanggan yang berurusan di JANM Caw. Tawau.	JANM TAWAU
7.	Layanan memang terbaik & bagus cuma nada bahasa tinggi kadang kedengaran kurang enak sedikit semasa berbual di talian.	JANM Caw. Tawau mengambil maklum perkara ini dan akan memaklumkan kepada semua pegawai JANM Caw. Tawau pada mesyuarat jabatan.	JANM TAWAU
8.	Pegawai harus mahir dengan bidang tugas masing-masing. Bagi pencerahan sebaik mungkin dan bukan asyik suruh rujuk pekeliling/MPK sendiri sahaja. Kami perlukan bimbingan terperinci selain disarankan rujuk MPK tersebut.	Dalam pelaksanaan operasi PTJ, peraturan, pekeliling dan MPK perlu dijadikan sebagai Panduan dalam menjalankan tugas harian bagi mengelak berlakunya kesilapan atau pelanggaran peraturan yang sedang berkuat kuasa.	JANM TAWAU

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
9.	Pegawai perlu memantapkan lagi penyampaian nasihat kepada pelanggan berkaitan tatacara JANM dan pegawai jangan memerli pelanggan yang bertanya berkaitan dengan peraturan. contohnya "sudah baca pekeliling ?" yang akhirnya dibiarkan tanpa sebarang solusi dan jawapan.	Dalam pelaksanaan operasi PTJ, peraturan, pekeliling dan MPK perlu dijadikan sebagai Panduan dalam menjalankan tugas harian bagi mengelak berlakunya kesilapan atau perlanggaran peraturan yang sedang berkuat kuasa.	JANM TAWAU
10.	Kaunter jangan biar kosong dan panggilan telefon mesti dijawab dan sambung ke sambungan yang betul dan dijawab dengan mesra dan ceria.	Jabatan telah mengetahui masalah teknikal sistem PABX dan peruntukan untuk penggantian sistem PABX telah dimasukkan di dalam Anggaran Belanja Mengurus 2023. Perkara ini juga telah dilaporkan kepada pihak Telekom untuk membantu dari aspek teknikal dan pihak Telekom juga telah beberapa kali hadir ke pejabat untuk membantu menyelesaikan masalah ini tetapi masih juga tidak dapat diselesaikan. Pihak kami sedang bekerjasama dengan pihak Telekom secara berterusan untuk mengenal pasti punca masalah sistem PABX JANM Negeri Sarawak.	JANM SARAWAK
11.	Bersikap lebih mesra pelanggan dan proaktif dalam membantu Jabatan/PTJ terutamanya yang berkaitan sistem yang telah dibangunkan oleh JANM sendiri.	Warga JANM Sabah telah dimaklumkan untuk lebih mesra dan proaktif apabila berhadapan dengan pelanggan.	JANM SABAH
12.	Diharap pegawai yang mengangkat /menjawab telefon menjawab dengan mesra seperti tahun- tahun sebelum ni.	Warga JANM Sabah telah dimaklumkan untuk mengamalkan tatacara menjawab panggilan telefon sebagaimana yang telah ditetapkan dan pihak pengurusan akan melaksanakan 'Mystery Shopper' untuk memantau dan memastikan amalan ini dipatuhi.	JANM SABAH
13.	Kakitangan yang <i>junior</i> haruslah mencontohi cara layanan seperti Puan Norhafizah Naidah dari segi percakapan, penyampaian kata-kata yang boleh difahami, sentiasa senyum, dan ramah walaupun dalam aplikasi Whatsapp.	Warga JANM Sabah mengambil maklum dan pegawai ini boleh menjadi contoh kepada pegawai <i>junior</i> yang lain.	JANM SABAH
14.	Mohon pegawai di JANM dapat memberikan jawapan dalam setiap pertanyaan dengan lebih jelas. Mohon tuan/puan dapat menjelaskan pekeliling dengan lebih lanjut sekiranya ada pertanyaan.	JANM Sabah mengambil maklum dan warga diminta untuk memastikan penyaluran maklumat kepada pelanggan adalah betul dan tepat.	JANM SABAH

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
15.	Mohon untuk beri bantuan dan kerjasama jika pelanggan mengajukan sebarang pertanyaan yang berkaitan perakaunan.	JANM Sabah mengambil maklum dan warga diminta untuk memastikan penyaluran maklumat kepada pelanggan adalah betul dan tepat.	JANM SABAH
16.	Secara keseluruhan kebanyakan staf JANM Kota Kinabalu adalah sangat baik dan membantu. Walaubagaimanapun ada juga satu (1) atau dua (2) pegawai yang tidak membantu contoh menyuruh merujuk pekeliling maka tujuan saya untuk hubungi mereka adalah kerana saya tidak faham.	Warga JANM Sabah telah dimaklumkan untuk lebih mesra dan proaktif apabila berhadapan dengan pelanggan. Selain itu, warga diminta untuk sentiasa <i>update</i> dengan pekeliling dan peraturan terkini di samping memastikan penyaluran maklumat kepada pelanggan adalah betul dan tepat.	JANM SABAH
17.	Tingkatkan tahap profesional pegawai sewaktu berurusan dengan pelanggan terutama cara " <i>conversation</i> " di Whatapps/Telegram.	Jabatan akan melaksanakan sesi perkongsian bagi memastikan pegawai untuk bersikap lebih profesional bagi memastikan imej dan mutu jabatan dapat diperbaiki dan juga pegawai telah dimaklumkan untuk merujuk kepada KU/KS sebelum memberi apa-apa maklumbalas kepada PTJ apa-apa isu yang berkaitan.	JANM PAHANG
18.	Lebih mesra pelanggan dan sentiasa berada di kaunter untuk melayani pelanggan.	Pegawai kaunter sentiasa berada di kaunter namun ketidakberadaan pegawai disebabkan cuti rehat dan diganti dengan pembantu operasi dan pembantu am pejabat dan bergilir-gilir.	JANM PAHANG
19.	Senyuman dan mesra dalam menjawab pertanyaan pelanggan.	Semua petugas kaunter telah diingatkan untuk memberi layanan yang mesra kepada semua pelanggan.	JANM JOHOR
20.	Banyakkan senyuman ketika bekerja di bahagian hadapan (kaunter).	Jabatan mengambil maklum teguran ini dan akan memberi peringatan kepada petugas di kaunter yang terlibat.	JANM MELAKA
21.	Memastikan pegawai yang bertugas sebagai <i>frontliner</i> (kaunter / telefon) mempunyai pengetahuan dan sikap tanggungjawab dalam menjawab / menyelesaikan pertanyaan dari pelanggan.	Semua pegawai diingatkan untuk sentiasa mengamalkan etika menjawab telefon dengan baik. Program ' <i>Mystery Shopping</i> ' juga dilaksanakan secara rahsia peringkat dalaman untuk mengesahkan pegawai mengamalkan tatacara menjawab telefon dengan baik. Setiap pertanyaan dari pelanggan akan cuba diselesaikan dalam tempoh selewat-lewatnya tiga (3) hari.	JANM SELANGOR

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
22.	Meningkatkan layanan di talian yang seringkali tidak berjawab.	Bermula Januari 2022 hingga April 2022, berlaku perubahan penggunaan sistem rangkaian telefon yang baharu dan dalam proses penyesuaian.	JANM PERAK
23.	Diminta pegawai di kaunter untuk memahami pertanyaan kami sebelum sambung <i>line</i> kepada unit dan juga kepada pegawai yang berkaitan.	Petugas kaunter memastikan setiap panggilan yang diterima telah mendapat butiran jenis urusan sebelum disambungkan kepada unit/pegawai yang berkaitan. Nota panggilan juga telah disediakan untuk mencatat panggilan sekiranya pegawai tersebut tiada di tempat semasa panggilan hendak disambungkan.	JANM PULAU PINANG
24.	Email pertanyaan tidak dijawab. Sukar untuk bercakap dengan pegawai berkenaan kerana kerap kali telefon tidak berangkat. Pertanyaan melalui aplikasi whatsapp tidak dijawab secara profesional dan tidak memuaskan. JANM Perlis kurang membantu dari segi menjawab pertanyaan serta tidak menyampaikan maklumat dengan tepat dan cepat.	JANM Perlis telah menetapkan KPI tiga (3) hari bekerja untuk menjawab semua email.	JANM PERLIS
25.	Menyambung talian sehingga terputus dan terpaksa membuat panggilan semula. Ada setengah pegawai yang tidak bercakap sopan apabila memberi balas.	JANM Perlis akan memperbaiki perkara tersebut dari semasa ke semasa.	JANM PERLIS
26.	Panggilan telefon lambat angkat terpaksa mendail berkali-kali. Apabila panggilan disambut, mintak sambungkan pada pegawai, lama menunggu tiada balasan sehingga talian terputus dengan sendirinya. Susah nak berhubung dengan pegawai kerana tiada di tempat dan sebagainya.	Masalah ini adalah disebabkan banyak panggilan masuk didalam satu-satu masa sedangkan pegawai khidmat pelanggan hanya seorang dan telefon ada satu (1) unit sahaja.	JANM PERLIS
27.	Layanan yang sewajarnya patut diterapkan.	IPN sentiasa memastikan kursus yang dijalankan adalah cekap dan efisien termasuk layanan kepada semua pelanggan.	IPN
28.	Cara pegawai menjawab panggilan telefon boleh dipertingkatkan lagi iaitu memperkenalkan diri dahulu dan bersedia dengan soalan/pertanyaan daripada pelanggan.	BPAD sentiasa mempelawa kakitangan agar menghadiri kursus -kursus yang berkaitan dengan etika dan protokol termasuk tatacara menjawab panggilan telefon.	BPAD

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
29.	Setiap pegawai mestilah mengamalkan sikap profesionalisme semasa menjalankan tugas.	BPAD melalui pihak pengurusan seringkali mengingatkan kepada kakitangan agar sentiasa bekerja dalam satu pasukan dengan slogan <i>#WeAreTheTeam</i> & <i>#TrustedPartner @YourService</i> .	BPAD
30.	Tiada komunikasi bersama pegawai bawahan contoh tidak bertegur sapa dengan pegawai bawahan.	BPAD sentiasa mengadakan kursus / bengkel melibat semua pegawai & kakitangan BPAD di semua peringkat termasuk mengadakan aktiviti <i>team building</i> dan sukan dalaman.	BPAD
31.	Panggilan telefon sering tidak diangkat. Mohon utk <i>divert</i> jika pegawai bercuti.	Fungsi <i>divert call</i> telah diaktifkan sejak arahan pelaksanaan PKP. Namun, fungsi ini tidak tersedia untuk kemudahan telefon pegawai kumpulan pelaksana.	BPPP
32.	Kurang layanan dari juruteknik.	Kurang jelas dengan isu yang dibangkitkan kerana BPPP tidak mempunyai jawatan Juruteknik.	BPPP

B) PERKHIDMATAN JANM

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
1.	Penyelarasan penggunaan modul dan kod akaun (CAA) di antara Bahagian Akaun.	BPOPP telah mengeluarkan senarai kod akaun yang telah diseragamkan bersama pihak BPOPA pada Februari 2022 yang lalu dan Pejabat Perakaunan perlu mengemukakan input ketidakseragaman untuk diselaraskan di peringkat BPOPP dari semasa ke semasa.	BPOPP
2.	Perlukan penambahbaikan pada proses penutupan akaun tahunan yang lebih tersusun (tidak seperti tahun-tahun yang dilalui sebelum ini bagi memudahkan semua pihak (Pusat Tanggungjawab dan juga Bahagian Akaun terutamanya).	Arahan yang dikeluarkan adalah berdasarkan kepada arahan daripada Kementerian Kewangan dari semasa ke semasa. Kaedah <i>payment run</i> oleh Pejabat Perakaunan akan dirujuk kepada BPTM bagi memudahkan proses di Pejabat Perakaunan.	BPOPP
3.	Berikan penjelasan secara menyeluruh kepada penuntut WTD berkenaan dokumen yang diperlukan dengan lebih baik. Panggilan telefon perlu dijawab, banyak aduan diterima bahawa BWTD tidak menjawab panggilan telefon.	Panduan permohonan tuntutan WTD dipaparkan di laman web JANM dan portal eGUMIS serta sentiasa dikemaskini dari semasa ke semasa. BWTD juga telah menempatkan enam (6) orang pegawai khidmat pelanggan bagi melayani panggilan daripada pelanggan dengan kelengkapan sistem Auto-Attendant. Selain itu, BWTD juga telah mewujudkan unit tindakan khas bagi memberikan maklumbalas kepada aduan atau pertanyaan pelanggan di portal SisPAA.	BWTD
4.	Bilangan talian perlu ditambah lagi kerana bilangan pelanggan adalah tinggi.	Terdapat beberapa saluran disediakan bagi melayani trafik pelanggan yang tinggi. BWTD telah menempatkan enam (6) orang pegawai khidmat pelanggan bagi melayani panggilan daripada pelanggan dengan kelengkapan sistem Auto-Attendant. Selain itu, BWTD juga sentiasa mengemaskini direktori pegawai di laman web JANM bagi memudahkan pelanggan menghubungi terus pegawai yang bertanggungjawab. BWTD juga telah mewujudkan unit tindakan khas bagi memberikan maklumbalas kepada aduan atau pertanyaan pelanggan di portal SisPAA.	BWTD
5.	Boleh memohon pengeluaran wang tidak dituntut secara <i>online</i> .	BWTD telah melaksanakan proses semakan dan tuntutan secara dalam talian (<i>online</i>) melalui portal eGUMIS yang boleh diakses oleh pengguna di seluruh negara. Selain itu, proses tuntutan turut ditambahbaik dengan pembangunan	BWTD

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
6.	Bayaran tuntutan dilaksanakan di peringkat JANM Negeri untuk memudahkan pelanggan di Negeri mempercepatkan proses bayaran.	<i>Robotic Process Automation</i> (RPA) bagi mempercepat proses pembayaran tuntutan.	
7.	Cadangan untuk WTD supaya lebih memudahkan urusan pelanggan.		
8.	Permudahkan urusan melalui web.		
9.	Proses tempoh pembayaran WTD dipercepatkan.		
10.	Memperudahkan orang awam mendapat maklumat dengan pantas untuk mendapatkan wang mereka yang tidak dituntut, dengan menghantar SMS/email/iklan.	BWTD terlibat secara aktif dalam penganjuran Program Aspirasi Keluarga Malaysia dan Jelajah Bajet 2022 di seluruh negara bagi menyampaikan info WTD kepada orang ramai. BWTD juga menganjurkan Program <i>Outreach</i> WTD di kawasan-kawasan pedalaman dalam negara. BWTD juga telah membangunkan video korporat menjelaskan WTD secara ringkas sebagai inisiatif meningkatkan kesedaran orang ramai.	BWTD
11.	Pegawai kaunter/ <i>call centre</i> diberikan latihan agar dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik untuk pelanggan.	BWTD komited dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan pegawai kaunter melalui penganjuran kursus khidmat pelanggan peringkat BWTD dan penglibatan petugas kaunter dalam kursus khidmat pelanggan peringkat JANM.	BWTD
12.	Permudahkan tuntutan WTD dengan keperluan dokumen yang minimum.	BWTD sentiasa mengemaskini prosedur tuntutan WTD agar bersesuaian dengan peredaran teknologi dan keperluan perundangan melalui penganjuran siri Bengkel Penambahbaikan Prosedur Tuntutan WTD yang dihadiri pegawai WTD dari seluruh negara dan pegawai undang-undang.	BWTD
13.	Pertambahbaikan SOP dalam kerja.	BWTD sentiasa mengemaskini prosedur penguatkuasaan dan tuntutan WTD agar bersesuaian dengan peredaran teknologi dan keperluan perundangan melalui penganjuran siri Bengkel Penambahbaikan Prosedur Tuntutan WTD dan Mesyuarat Ketua Unit-Ketua Unit WTD yang dihadiri pegawai WTD dari seluruh negara dan pegawai undang-undang.	BWTD

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
14.	Urusan tuntutan dapat dibuat secara <i>online banking</i> .	BWTD telah melaksanakan proses semakan dan tuntutan secara dalam talian (<i>online</i>) melalui portal eGUMIS yang boleh diakses oleh pengguna di seluruh negara. Amaun tuntutan WTD akan dikreditkan secara terus ke dalam akaun bank pemohon selaras dengan trend pendigitalan global.	BWTD
15.	Wakil BWTD berada di kaunter JANM bagi memudahkan urusan tuntutan wang tak dituntut.	BWTD telah menempatkan petugas kaunter di kaunter JANM Ibu Pejabat dan JANM Negeri/Cawangan bagi melayani pelanggan. BWTD juga menggalakkan pelanggan untuk menggunakan portal eGUMIS yang boleh diakses secara dalam talian di seluruh negara.	BWTD
16.	Kurang jelas akan penggunaan sistem Sistem eGPA dan MyGPIS.	Usul untuk adakan latihan tentang penggunaan sistem eGPA dan MyGPIS kepada Unit Perolehan, BPPP.	BAMOF
17.	Group emel lewat dikemaskini.	SOP pengemaskinian group emel yang dilaksanakan oleh Pentadbir UC JANM adalah dalam tempoh tiga (3) hari bekerja bermula dari tempoh permohonan dibuat. Sekiranya berlaku kelewatan pengemaskinian disebabkan tempoh ini tidak dipatuhi, pihak UC Admin memohon maaf dan akan memastikan perkara ini tidak berulang lagi. Walau bagaimanapun, pihak kami memohon pengadu/pengguna yang melaporkan perkara ini dapat memberikan butiran lengkap agar pihak kami dapat mengesan dan menyemak punca berlaku kelewatan dan pelanggaran SOP, bagi memastikan perkara seperti tidak berlaku di masa hadapan.	BPTM
18.	Memastikan maklumat pegawai dikemaskini dengan betul dan lengkap.	Maklumat lanjut diperlukan.	BPTM
19.	Pembekal yang pernah berdaftar di eVendor tetapi ditolak kerana telah berdaftar di ePerolehan - status maklumat pembekal di Data Induk (sumber eVendor) dicadangkan agar dinyahaktif.	Isu yang dibangkitkan memerlukan semakan dan maklumat pembekal berkenaan diperlukan untuk tujuan semakan tersebut. Ini kerana terdapat pelbagai kemungkinan bagi isu tersebut. Sebaiknya agar pihak pembekal dapat buat aduan menerusi SISPAJ JANM di url : https://anm.spab.gov.my/	BPTM
20.	Perlu mesyuarat semuka apabila diminta kerjasama kerana memerlukan khidmat nasihat mengenai teknikal secara langsung.	BPTM tiada halangan untuk mesyuarat secara bersemuka mengikut keperluan.	BPTM

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
21.	Perlu penambahbaikan Help Desk GPKI.	Help Desk GPKI, di luar bidang kuasa BPTM.	BPTM
22.	Sistem iGFMAS perlu <i>diupgrade</i> . <i>Less hassle</i> dan lebih kepada sistem yg simple.	Maklumat lanjut diperlukan, mohon cadangan yang lebih spesifik seperti cadangan proses/fungsi yang hendak di <i>simplified</i> .	BPTM
23.	Sistem iGFMAS selalu <i>down</i> . Data-data yang telah dimasukkan dalam sistem hilang masa <i>key in</i> dan perlu ditaip semula. Mohon supaya sistem iGFMAS dapat dinaik taraf.	Tindakan penyenggaraan bagi sistem iGFMAS dijalankan mengikut jadual penyenggaraan yang telah ditetapkan dalam kontrak penyenggaraan yang sedang berkuatkuasa bagi memastikan sistem beroperasi pada tahap optima	BPTM
24.	Dicadangkan supaya setiap JANM boleh menghebahkan sebarang info atau tindakan yang perlu diambil oleh Pusat Tanggungjawab dengan memaparkan maklumat tersebut di muka depan sistem iGFMAS seperti mana sistem eSPKB dahulu.	<u>BPTM</u> Cadangan penambahbaikan ini tidak dapat dilaksanakan pada masa sekarang kerana fungsi buletin di iGFMAS menggunakan fungsi SAP standard dan skop penambahbaikan ini tiada dalam kontrak penyenggaraan yang sedang berkuatkuasa sehingga 2025. <u>JANM KELANTAN</u> Cadangan diambil maklum. Kelulusan dan peranan BPTM diperlukan bagi melaksanakan cadangan tersebut.	BPTM JANM KELANTAN
25.	Penambahbaikan eMAKLUM.	Maklumat lanjut diperlukan, mohon nyatakan cadangan fungsi yang perlu ditambahbaik.	BPTM
26.	Harap semua sistem tidak <i>loading</i> langsung dan penyelenggaraan sistem juga tidak dilakukan terutamanya di saat-saat penutupan akaun akhir tahun.	<u>BPTM</u> Tindakan penyenggaraan bagi sistem iGFMAS dijalankan mengikut jadual penyenggaraan yang telah ditetapkan dalam kontrak penyenggaraan yang sedang berkuatkuasa bagi memastikan sistem beroperasi pada tahap optima. Aktiviti penyenggaraan sistem bagi tahun 2022 yang melibatkan <i>downtime</i> telah dirancang hanya sehingga bulan Oktober 2022 sahaja. <u>JANM TAWAU</u> Penyelenggaraan sistem adalah di bawah kawalan Ibu Pejabat JANM, walau bagaimanapun JANM Caw. Tawau akan memanjangkan isu ini kepada Ibu Pejabat (BPTM).	BPTM JANM TAWAU

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
27.	Mohon pengguna SOLMAN tidak perlu di <i>renew</i> untuk akses SOLMAN.	ID pengguna yang tidak aktif serta ID SOLMAN telah dihapuskan. Sekiranya pengguna membuat permohonan untuk menggunakannya perlu diberikan capaian semula.	BPTM
28.	Menambahkan latihan dan kursus berkaitan tatacara mengendalikan sistem i-GFMAS dan HCM (Gaji) .	JANM Cawangan Bintulu telah menganjurkan kursus berdasarkan kuota yang diperuntukkan oleh pihak IPN dan tajuk kursus juga telah ditentukan oleh pihak IPN. Kursus HCM telah dilaksanakan pada bulan Mac 2022 dengan jayanya. Manakala bagi kursus iGFMAS tidak dapat dilaksanakan pada tahun ini kerana tidak termasuk di dalam peruntukan semasa. Cawangan ini akan berusaha untuk melaksanakan kursus iGFMAS pada tahun hadapan.	JANM BINTULU
29.	Lebih selesa dengan eSPKB.	Mohon nyatakan cadangan penambahbaikan yang spesifik bagi iGFMAS agar dapat memberi keselesaan kepada pengguna seperti eSPKB.	BPTM
30.	Perbaiki sistem iGFMAS agar sistem sentiasa berjalan dengan lancar tanpa ada gangguan.	Tindakan penyenggaraan bagi sistem iGFMAS dijalankan mengikut jadual penyenggaraan yang telah ditetapkan dalam kontrak penyenggaraan yang sedang berkuatkuasa bagi memastikan sistem beroperasi pada tahap optima.	BPTM
31.	Agar dapat mengadakan kursus berkaitan pengurusan kewangan dan sistem iGFMAS pada tahun ini.	Kursus IGFMAS bagi modul terimaan dan HCM telah diadakan pada Bulan Jun dan Julai 2022.	JANM SIBU
32.	Menambah dua (2) orang pegawai WTD di kaunter.	Buat masa ini , kekurangan kakitangan dan kaunter yang sempit, menyebabkan cuma seorang Pegawai sahaja boleh ditempatkan di kaunter WTD.	JANM SIBU
33.	Perbaiki lagi urusan perhubungan melalui telefon memandangkan terkadang telefon lambat disambut/dijawab apabila ada perkara <i>urgent</i> yang memerlukan urusan menggunakan telefon pejabat.	Pihak JANM Cawangan Sibu telah mengamalkan menjawab telefon dalam tiga (3) deringan, melainkan waktu tersebut kaunter masih berurusan dengan panggilan lain.	JANM SIBU
34.	Tingkatkan lagi kualiti talian.	Talian internet di JANM Sibu kadang kala tidak stabil. JANM Sibu telah ambil maklum perkara ini.	JANM SIBU

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
35.	Diharap kakitangan JANM Cawangan Tawau dapat membantu Pusat Tanggungjawab dari segi penerangan yang lebih terperinci berkaitan pekeliling.	JANM Caw. Tawau sentiasa membantu dan memberi tunjuk ajar kepada PTJ yang memerlukan bantuan dan khidmat nasihat. JANM Caw. Tawau juga telah mengedarkan pekeliling/ arahan melalui emel dan whatsapp group Ketua-Ketua Jabatan dan pegawai kewangan di PTJ yang mana melibatkan kesemua PTJ di bawah seliaan JANM Caw. Tawau.	JANM TAWAU
36.	Diharap pihak JANM Tawau dapat mengadakan kursus-kursus dan latihan perakaunan akruan setiap tahun kepada Pusat Tanggungjawab.	Kursus Generik Kewangan Zon Sabah kepada PTJ dirancang pada setiap tahun. Pada tahun 2022, kursus perakaunan akruan telah diadakan pada 15-16 Mac 2022 di JANM Caw. Tawau.	JANM TAWAU
37.	Jika ada kuiri hendaklah di kuiri secara menyeluruh.	Maklum balas ini terlalu umum namun sebarang kuiri yang dilakukan berdasarkan penemuan yang dilihat oleh pegawai penyemak di JANM Caw. Tawau untuk penambahbaikan oleh PTJ pada masa akan datang.	JANM TAWAU
38.	Memberi banyak kursus kepada kakitangan W yang baharu.	Semua pegawai kewangan boleh memohon kursus yang berkaitan dalam Portal Institut Perakaunan Negara dan JANM Caw. Tawau juga sentiasa membuat hebahan dalam <i>whatsapp group</i> bersama PTJ berkaitan kursus yang ditawarkan.	JANM TAWAU
39.	Mengadakan lebih banyak kursus untuk menambah pengetahuan.		
40.	Sediakan kursus kepada Pusat Tanggungjawab yang bukan asas kewangan seperti pihak kami (bukan basic kewangan/ gred W) untuk memudahkan sebarang urusan berkaitan Akauntan Negara.		
41.	Memberikan khidmat dengan lebih pantas.	JANM Caw. Tawau sentiasa memberikan maklum balas segera kepada PTJ setelah mendapatkan pengesahan berkaitan pertanyaan yang ingin diberikan.	JANM TAWAU
42.	Menambah baik maklumat yang disampaikan dalam portal agar maklumat tersebut mudah difahami.	JANM Caw. Tawau mengambil maklum dan akan mengambil tindakan penambahbaikan dalam edaran maklumat di portal agar lebih mudah difahami.	JANM TAWAU
43.	Menyediakan bengkel @ kursus berkaitan SPPA.	Pelaksanaan penggunaan sistem SPPA adalah dibawah kawalan kementerian masing-masing yang mana setiap kementerian mempunyai kawalan atau arahan	JANM TAWAU

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		dalam sendiri. PTJ boleh memohon kursus berkaitan dengan SPPA dengan Pentadbir Sistem SPPA Kementerian.	
44.	Perkongsian Pekeliling dan arahan terkini kepada Pusat Tanggungjawab dari masa ke semasa melalui pelbagai medium.	JANM Caw. Tawau sentiasa akan membuat hebahan atau taklimat kepada PTJ jika terdapat SPANM yang baharu dikeluarkan.	JANM TAWAU
45.	Setiap unit hendaklah mempunyai kepakaran dalam bidang tugas.	Pegawai JANM Caw. Tawau akan sentiasa memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada semua PTJ dibawah seliaannya.	JANM TAWAU
46.	Pihak Pusat Tanggungjawab amat memerlukan kerjasama dan tunjuk ajar daripada JANM Cawangan Tawau yang berterusan.	JANM Caw. Tawau sentiasa memberikan kerjasama dan tunjuk ajar kepada PTJ yang memerlukan bantuan dan khidmat nasihat. JANM Caw. Tawau juga telah menyediakan medium melalui whatsapp group Ketua-Ketua Jabatan dan pegawai kewangan di PTJ yang mana melibatkan kesemua PTJ di bawah seliaan JANM Caw. Tawau.	JANM TAWAU
47.	Sediakan pembantu kaunter yang banyak dan berkualiti.	JANM Sarawak mempunyai seorang Pegawai Khidmat Pelanggan dan dua (2) orang pegawai MyStep WTD yang menjaga kaunter WTD. Berdasarkan hasil kajian kepuasan pelanggan secara bulanan, input yang diterima adalah cemerlang.	JANM SARAWAK
48.	Melatih semua pegawai tahu di mana sesuatu perkara itu perlu dirujuk dengan tepat bagi mengelakkan pelanggan dikehendaki merujuk dua (2) ke tiga (3) unit/tempat sebelum pegawai yang benar-benar menguruskan perkara tersebut dapat dihubungi .	JANM Sabah mengambil maklum dan warga diminta untuk memastikan penyaluran maklumat kepada pelanggan adalah betul dan tepat.	JANM SABAH
49.	Menjawab panggilan telefon sebelum deringan ketiga masih kurang diterapkan.	JANM Sabah mengambil maklum dan perhatian terhadap perkara ini untuk diamalkan oleh setiap warga.	JANM SABAH
50.	Mewujudkan talian <i>hotline</i> untuk memudahkan pelanggan menghubungi pegawai.	JANM Sabah mengambil maklum dan talian direktori setiap pegawai ada disediakan di laman sesawang pejabat ini (sabah.anm.gov.my).	JANM SABAH

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
51.	Sentiasa mengemaskini nombor person in charge yang terkini serta memberi respon dengan segera apabila permasalahan berlaku.		
52.	Pemusatan kaunter.	JANM Sabah mengambil maklum dan perhatian terhadap perkara ini.	JANM SABAH
53.	Proses bayaran WTD di percepatkan.		
54.	Sila tambahbaik terutama apabila menggunakan sistem SPT sekarang tidak dapat log incident atas sebab menggunakan Microsoft Edge, menambahkan kebingungan di kalangan pengguna terutama Pusat Tanggungjawab.		
55.	Sentiasa meletakkan pegawai di kaunter dan tidak dibiarkan kosong.		
56.	Sentiasa buat <i>roadshow</i> mengenai fungsi JANM.	JANM Sabah mengambil maklum dan berterima kasih atas cadangan yang diberikan.	JANM SABAH
57.	Penyampaian maklumat yang terkini perlu disebarkan dan diselaraskan di peringkat setiap unit JANM yang berkaitan supaya maklumat tersebut dapat dikongsikan kepada semua Pusat Tanggungjawab yang mempunyai pertanyaan dan kemusyikilan.	Penyampaian maklumat terkini sentiasa dikemaskini di Portal Jabatan Akauntan Negara Malaysia Negeri Terengganu dan jika terdapat sebarang pertanyaan atau kemusyikilan, pihak PTJ boleh membuat pertanyaan menerusi Group Telegram iGFMS Center Point - AO Terengganu atau terus membuat panggilan telefon atau e-mel kepada pegawai yang berkenaan.	JANM TERENGGANU
58.	Kadang-kadang tiada langsung pegawai di unit berkenaan walaupun di carta organisasi lebih dari seorang pegawai di satu-satu unit. Pukul 12.30 tengahari ke atas apabila panggilan di sambung oleh operator, pegawai sudah tiada di tempat.	Untuk makluman, terdapat beberapa unit di jabatan ini yang perlu menjalankan tugas di luar kawasan pejabat untuk tempoh tertentu. Walaubagaimanapun, jabatan ini mengambil maklum terhadap perkara tersebut dan penambahbaikan akan dilakukan dengan membuat hebahan kepada semua warga kerja JANM Negeri Terengganu untuk menjawab panggilan telefon dengan segera dan sekiranya pegawai tiada di tempat, pegawai lain akan turut membantu untuk menjawab panggilan berkenaan.	JANM TERENGGANU

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
59.	Pemakluman mengenai pembayaran EFT direct SMS kepada pelanggan.	Pengguna perlu mengemaskini maklumat komunikasi pegawai menerusi Sistem iGFMAS untuk memastikan notifikasi pembayaran EFT telah diterima.	JANM TERENGGANU
60.	Tingkatkan pengetahuan pegawai dalam bidang tugas masing-masing agar pegawai dapat memberikan respon bagi setiap isu/permasalahan yang dikemukakan oleh Pusat Tanggungjawab.	Jabatan telah melaksanakan beberapa siri kursus generik kewangan yang boleh meningkatkan pemahaman terhadap skop kerja yang dilaksanakan bagi meningkatkan lagi kompetensi pegawai.	JANM PAHANG
61.	Proses pembayaran kepada pelanggan dipercepatkan.	JANM Johor telah mencapai KPI pembayaran dalam tempoh tiga (3) hari selepas peraku 2 bayaran. Walaubagaimanapun, bagi proses pembayaran tuntutan WTD adalah diuruskan oleh Bahagian WTD.	JANM JOHOR
62.	Mohon kemaskini senarai nama direktori pegawai berserta email yang terlibat mengikut unit supaya memudahkan rujukan Pusat Tanggungjawab kelak.	Pihak jabatan sentiasa mengemaskini direktori di Portal JANM Melaka setiap kali terdapat pertukaran pegawai	JANM MELAKA
63.	Menyediakan <i>auto answering</i> untuk pelanggan memilih untuk berurusan dengan unit berkenaan.	Sistem telefon di JANM Negeri Sembilan menggunakan PABX dan tidak mempunyai kemudahan auto answering. Pegawai Khidmat Pelanggan akan membantu menyambungkan panggilan ke unit berkaitan.	JANM NEGERI SEMBILAN
64.	Membuat taklimat berkaitan wang tak dituntut kepada individu dan juga syarikat.	Salah satu KPI Unit WTD yang perlu dicapai adalah melaksanakan enam (6) kali taklimat berkaitan kesedaran Akta Wang Tak Dituntut kepada individu dan syarikat yang terpilih. Sijil Penyertaan juga diberikan selepas selesai sesi taklimat. Sesi taklimat juga terbuka untuk dihadiri oleh warga Jabatan yang berminat seperti mana yang dilakukan dalam tahun-tahun sebelumnya.	JANM SELANGOR
65.	Setiap unit di JANM perlu buat hebahan tentang tindakan yang perlu diambil oleh Pusat Tanggungjawab.	Hebahan kepada PTJ telah dibuat melalui <i>group telegram/whatsapp/emel</i> . Selain itu, hebahan juga akan dibuat melalui portal JANM Negeri Selangor.	JANM SELANGOR
66.	Senangkan diri untuk angkat telefon.	Bermula Januari 2022 hingga April 2022, berlaku perubahan penggunaan sistem rangkaian telefon yang baharu dan dalam proses penyesuaian	JANM PERAK
67.	Memastikan sambungan telefon diberikan kepada pegawai yang betul.	Petugas kaunter memastikan setiap panggilan yang diterima telah mendapat butiran jenis urusan sebelum disambungkan kepada unit/pegawai yang berkaitan.	JANM PULAU PINANG

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		Nota panggilan juga telah disediakan untuk mencatat panggilan sekiranya pegawai tersebut tiada di tempat semasa panggilan hendak disambungkan.	
68.	Kurang kepakaran menjawab permasalahan dengan tepat.	Latihan dan kursus berkaitan bidang tugas sentiasa diberikan kepada pegawai di jabatan ini bagi meningkatkan kecekapan pegawai.	JANM KEDAH
69.	Pemantauan terhadap panggilan telefon harus dipantau. Selalu susah nak dapat bila telefon tidak berangkat.	Pegawai khidmat pelanggan telah disediakan sepenuh masa di kaunter utama bagi menjawab panggilan telefon dari pelanggan.	JANM KEDAH
70.	Perlu kemaskini maklumat terkini mengenai JANM.	Portal JANM Kedah sentiasa dikemaskini dari masa ke semasa.	JANM KEDAH
71.	Tingkatkan prestasi penyemakan di JANM.	Pegawai di jabatan ini sentiasa bersedia untuk mempertingkatkan prestasi.	JANM KEDAH
72.	Dapat disediakan platform untuk permudah cara kepada setiap agensi yang berurusan. Hal ini dapat disediakan satu taklimat atau kursus cara penggunaan sistem tersebut kepada pegawai/kakitangan agensi yang terlibat secara menyeluruh dengan saluran bersua muka di agensi berkenaan.	<i>Group Whatsapp</i> telah diwujudkan bagi setiap urusan contoh, group Akaun, Gaji, Aset dan UKP untuk memudahkan PTJ menyelesaikan masalah yang dihadapi.	JANM PERLIS
73.	Masalah yang sangat kerap bila berhubung secara telefon di kaunter tiada orang yang menjawab panggilan telefon seolah pejabat tidak beroperasi. Perlu sentiasa ada orang di kaunter untuk menjawab panggilan telefon.	Masalah ini adalah disebabkan banyak panggilan masuk di dalam satu-satu masa sedangkan pegawai khidmat pelanggan hanya seorang dan telefon ada satu (1) unit sahaja.	JANM PERLIS
74.	Menambahbaik perkhidmatan dalam memberi maklumbalas kepada pertanyaan Pusat Tanggungjawab contoh kepada unit naziran.	JANM Perlis menyediakan pelbagai saluran dalam membantu PTJ menyelesaikan masalah seperti <i>group Whatsapp</i> yang diwujudkan.	JANM PERLIS
75.	Pohon agar panggilan dijawab dalam tempoh tiga kali deringan.	90% panggilan dijawab sebelum tiga (3) kadar deringan. Lebih tiga (3) kadar deringan tersebut adalah disebabkan banyak panggilan masuk didalam satu-satu masa sedangkan pegawai khidmat pelanggan hanya seorang dan telefon ada satu (1) unit sahaja.	JANM PERLIS

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
76.	Semasa pendaftaran untuk kursus atau taklimat secara atas talian telah diwar warkan di dalam Telegram. Tetapi apabila tiba masa hari kursus/taklimat link untuk join taklimat tersebut tidak pula diberikan di dalam aplikasi tersebut. Harap lebih cakna.	Link hanya akan diberikan kepada peserta yang terpilih sahaja untuk tujuan sijil. Peserta yang tidak terpilih tidak akan dimaklumkan. Jumlah peserta yang terpilih adalah terhad.	JANM PERLIS
77.	Menambahkan lagi bilangan kursus yang boleh dimohon.	IPN menawarkan 80 tajuk kursus dengan kekerapan 230 kursus setahun yang dianjurkan di Sabak Bernam dan zon-zon. Kursus-kursus yang mendapat permohonan yang tinggi akan ditawarkan dengan kekerapan bilangan kursus yang bersesuaian.	IPN
78.	Perbanyakkan emel hebahan latihan yang telah dijadualkan secara bulanan.	Hebahan latihan melalui email dilakukan pada setiap bulan bagi memaklumkan dan mempromosikan kursus-kursus yang akan ditawarkan. Informasi kursus sepanjang tahun juga telah dimasukkan dalam portal IPN dan sistem pengurusan latihan (eSPL) bagi membolehkan pegawai yang berminat membuat permohonan kursus lebih awal.	IPN
79.	Kursus-kursus diperbanyakkan pada awal tahun.		
80.	Lebih banyak kursus diadakan Zon Sabah.	IPN ada menganjurkan 20 siri kursus di peringkat zon yang melibatkan 5 zon (utara, timur, selatan, Sabah & Sarawak). Pertambahan kursus zon adalah tertakluk kepada persetujuan pihak JANM Negeri/Cawangan yang berkenaan dengan mengambilkira beban tugas khususnya dalam pengendalian operasi sebagai Pejabat Perakaunan. Namun kelazimannya terdapat kursus tambahan yang dianjurkan sekiranya terdapat lebih peruntukan. Malah pihak IPN turut menawarkan kursus secara dalam talian bagi memberi ruang kepada peserta dari seluruh pelusuk negara untuk menyertai kursus yang sama ditawarkan secara fizikal di zon-zon.	IPN
81.	Diberi tunjuk ajar dan bantuan kepada Jabatan yang memerlukan dalam tugas berkaitan dengan iGFMS gaji dan yang berkaitan.	Kakitangan perlu menghadiri kursus berkaitan iGFMS yang dianjurkan oleh pihak IPN.	BPAD

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
82.	Perlu pantas dalam menjawab panggilan.	BPAD sentiasa mempelawa kakitangan agar menghadiri kursus -kursus yang berkaitan dengan etika & protokol termasuk tatacara menjawab panggilan telefon.	BPAD
83.	Sesi latihan Sistem iAREF secara bersemuka adalah lebih wajar bagi memastikan kefahaman yang lebih baik dan persoalan boleh dinyatakan secara terus.	Berdasarkan peruntukan sedia ada, TOT iAREF hanya akan diadakan secara bersemuka di Zon Sabah & Sarawak dan akan diperluaskan di seluruh Semenanjung pada tahun hadapan.	BPAD
84.	Mohon pihak BPPP melihat semula penempatan skim W di Pusat Tanggungjawab dengan kerjasama semua Kementerian bagi memantapkan pengurusan kewangan dan akaun PTJ.	Penempatan skim W di PTJ adalah berdasarkan waran sedia ada yang diluluskan di PTJ tersebut. Jika ada keperluan untuk menambah bilangan perjawatan, perkara ini perlulah diuruskan oleh PTJ masing-masing melalui KSU Kementerian berkenaan.	BPPP
85.	Mengemaskini maklumat penempatan pegawai lantikan JANM supaya tidak berlaku seseorang pegawai berada lama di sesuatu jabatan (lebih 5 tahun).	BPPP sedang melaksanakan urusan pusingan kerja secara berperingkat. Pelaksanaan ini perlu dilaksanakan secara berfasa kerana melibatkan bilangan pegawai yang ramai dan tertakluk kepada kesesuaian jawatan selaras dengan usaha untuk memastikan pegawai dapat menimba pengalaman dengan bidang tugas kerja yang baharu. BPPP juga mencadangkan agar penyelia/ Ketua Jabatan dapat melaksanakan pusingan kerja dalaman bagi membolehkan pegawai menimba ilmu pengetahuan dan pengalaman secara menyeluruh di sesebuah penempatan.	BPPP
86.	Pengurusan perpindahan dan pertukaran pegawai perlu ditambah baik contohnya pegawai dapat melihat status dan nombor giliran pertukaran.	Urusan pertukaran pegawai di JANM adalah menggunakan sistem HRMIS yang diselaras oleh JPA. Boleh usulkan cadangan ini kepada Sistem Pengurusan Meja Bantuan HRMIS di JPA untuk menambah baik fungsi berkaitan dalam HRMIS.	BPPP
87.	Urusan surat menyurat (khususnya urusan pertukaran dan kenaikan pangkat) dicadangkan supaya melalui disusuli dengan panggilan telefon. Kebanyakan penerima surat tersebut hanya dimaklumkan melalui email semata-mata sahaja.	Pemakluman melalui e-mel adalah selaras dengan pendekatan yang dilaksanakan oleh agensi Ketua Perkhidmatan lain seperti JPA. Ini selaras dengan pemanfaatan elemen pendigitalan dalam sektor awam. Kekangan utama BPPP dalam menyalurkan maklumat melalui e-mel dengan lebih cepat adalah alamat e-mel pegawai yang tidak dikemas kini. Ini kerana, BPPP akan menggunakan maklumat e-mel sebagaimana yang didaftarkan dalam HRMIS. Oleh itu, pegawai wajar mengemas kini maklumat e-mel dalam HRMIS bagi memastikan alamat e-mel yang aktif dan terkini sahaja didaftarkan.	BPPP

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
88.	Wujudkan satu portal yang mengandungi data penempatan pegawai lantikan JANM seluruh Malaysia bagi memudahkan pegawai untuk berbincang bagi proses pertukaran suka sama suka.	Tidak wajar penyediaan portal ini kerana ada banyak kekangan dari segi kesahan waran yang perlu dititik beratkan. Namun, pegawai berkenaan boleh mewujudkan saluran perbincangan dengan menggunakan medium berbeza dengan lebih kreatif.	BPPP

C) KEMUDAHAN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
1.	Menu <i>forgot password</i> bagi WTD harap dipermudahkan.	Proses kerja modul Terlupa Katalaluan pada portal eGUMIS merupakan praktis standard yang digunapakai oleh mana-mana portal di negara bagi memastikan keselamatan pengguna terjamin.	BWTD
2.	Sistem yang lebih stabil.	BWTD sentiasa memantau kualiti perkhidmatan dan kestabilan portal eGUMIS secara berterusan. Penyelenggaraan portal dilaksanakan mengikut jadual yang telah ditetapkan.	BWTD
3.	Disediakan kemudahan carian kod CAA secara dalam talian dan soalan lazim (FAQ) yang berkaitan untuk rujukan.	Kemudahan ini telah terdapat dalam Portal Perakaunan Akruan dan boleh dicapai melalui alamat URL seperti berikut: https://www2.anm.gov.my/akruan/Pages/Carta-Akaun-Akruan.aspx	BPOPA
4.	Mewujudkan satu portal/link utk rujukan tatacara /proses/tindakan di dalam sistem iGFMAS/SAPGUI dan lain-lain untuk memudahkan akses rujukan seterusnya penyelesaian masalah yang lebih cepat.	Akses rujukan penyelesaian masalah boleh diperolehi melalui carian SOLMAN kes-kes terdahulu di iGFMAS <i>service desk</i> . Kemudahan ini boleh dicapai melalui alamat URL seperti berikut: https://www2.anm.gov.my/akruan/Pages/index.aspx	BPOPA
5.	Menyediakan kemudahan akses internet / Wifi percuma bagi pelanggan/tetamu yang berurusan di JANM.	Kemudahan akses rangkaian secara tanpa wayar (Wifi) telah disediakan untuk pelanggan yang berurusan di JANM menggunakan SSID JANM-GUEST.	BPTM
6.	Sistem iGFMAS perlu dilengkapkan lagi dengan Modul Info yang mengandungi Buletin dan Panduan Pengguna / "Knowledge Base" kerana ianya amat membantu pengguna baru iGFMAS dan menyampaikan maklumat-maklumat terkini dengan pantas kepada semua pengguna. Seterusnya ia juga dapat mempercepatkan proses kerja di Pusat Tanggungjawab kerana mereka tidak perlu mencari alternatif lain sekiranya ada isu/masalah yang timbul.	Maklumat dokumentasi iGFMAS sentiasa dikemaskini dari semasa ke semasa di portal akruan. Kemudahan "Knowledge Base" di iGFMAS telah disediakan dengan menggunakan fungsi <i>Knowledge Article</i> di iGFMAS <i>Service desk</i> (SolMan).	BPTM

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
7.	Saya berharap penggunaan token tidak lagi digunakan pada masa akan datang.	Dalam <i>Improvement Application</i> iGFMAS telah ada cadangan menukarkan token ke roaming <i>One Time Password</i> (OTP).	BPTM
8.	Sistem selalu <i>down</i> dan <i>slow</i> .	<u>BPTM</u> Maklumat nama sistem yang selalu <i>down</i> dan <i>slow</i> diperlukan untuk memberi maklumbalas. <u>JANM TAWAU</u> PTJ boleh merujuk Unit IT, JANM Caw. Tawau jika terdapat isu teknikal melalui <i>whatsapp group</i> yang telah disediakan atau melalui telefon pejabat JANM Caw. Tawau.	BPTM JANM TAWAU
9.	Tiada penyelenggaraan sistem di akhir penutupan akaun agar tidak mengganggu proses pembayaran dilakukan.	Aktiviti penyelenggaraan iGFMAS bagi tahun 2022 yang melibatkan <i>downtime</i> telah dirancang hanya sehingga bulan Oktober 2022 sahaja.	BPTM
10.	Akses kepada sistem iGFMAS akan bermasalah ketika waktu puncak. Diharap masalah ini akan dapat diatasi.	<u>BPTM</u> Tindakan penyelenggaraan bagi sistem iGFMAS dijalankan mengikut jadual penyelenggaraan yang telah ditetapkan dalam kontrak penyelenggaraan yang sedang berkuatkuasa bagi memastikan sistem beroperasi pada tahap optima. <u>JANM KENINGAU</u> Setiap aduan berkenaan kebolehcapaian Sistem iGFMAS sentiasa dirujuk terus ke ibu pejabat untuk semakan segera dan penyelenggaraan sistem dijalankan dari semasa ke semasa untuk memastikan prestasi sistem adalah pada tahap yang optimum. Selain itu, pihak PTJ juga boleh mengunjungi makmal komputer/bilik mesyuarat di JANM Keningau sekiranya laporan-laporan tidak dapat dimuat turun pada satu-satu masa disebabkan masalah capaian internet di pejabat masing-masing.	BPTM JANM KENINGAU
11.	Diharap capaian ke sistem lebih laju.	<u>BPTM</u> Maklumat lanjut mengenai sistem yang memerlukan capaian lebih laju diperlukan bagi membolehkan maklumbalas yang tepat diberikan.	BPTM JANM LIMBANG

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021


BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<u>JANM LIMBANG</u> Sekiranya berlaku lagi aduan pihak JANM Limbang akan mensyorkan pelanggan untuk membuat aduan pihak BPTM. JANM juga menyediakan Bilik Latihan untuk membuat tugas yang berkaitan dengan capaian ke sistem.	
12.	Menaiktaraf sistem agar dapat berjalan dengan lancar tanpa gangguan terutama pada akhir tahun (penutupan akaun) agar tidak tersekat atau sentiasa "loading".	Tindakan penyenggaraan bagi sistem iGFMAS dijalankan mengikut jadual penyenggaraan yang telah ditetapkan dalam kontrak penyenggaraan yang sedang berkuatkuasa bagi memastikan sistem beroperasi pada tahap optima.	BPTM
13.	Tingkatkan lagi keupayaan sistem iGFMAS yang mana sering mempunyai masalah setiap kali penjana baucar dan perakuan baucar bayaran bantuan kewangan.		
14.	Tingkatkan iGFMAS dengan lebih baik, sistem yang senang digunakan.	Mohon nyatakan cadangan penambahbaikan yang spesifik bagi iGFMAS agar senang digunakan.	BPTM
15.	Dicadangkan agar sistem iGFMAS boleh ditambah baik khususnya perakaunan aset.	<u>BPTM</u> Mohon nyatakan cadangan keperluan penambahbaikan yang lebih spesifik bagi modul perakaunan Aset untuk kajian lanjut dan pertimbangan BPTM. <u>JANM SELANGOR</u> Unit IT mempunyai kekangan untuk membuat penambahbaikan Portal iGFMAS di peringkat JANM Negeri Selangor. Walau bagaimanapun permohonan untuk menambah baik sistem boleh diangkat untuk pertimbangan dan tindakan selanjutnya oleh pihak yang terlibat.	BPTM JANM SELANGOR
16.	Memastikan sistem iGFMAS sentiasa diselenggara mengikut waktu yang ditetapkan.	Tindakan penyenggaraan bagi sistem iGFMAS dijalankan mengikut jadual penyenggaraan yang telah ditetapkan dalam kontrak penyenggaraan yang sedang berkuatkuasa bagi memastikan sistem beroperasi pada tahap optima.	BPTM
17.	Sistem iGFMAS harap dapat ditambahbaik supaya <i>downtime</i> kurang.		
18.	Menambahbaik liputan internet terutama setiap penutupan akaun.	Kemudahan akses rangkaian LAN dan WAN sentiasa dititikberatkan bagi memastikan kelancaran operasi serta liputan khususnya semasa penutupan	BPTM

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		<p>akaun. Perkhidmatan rangkaian yang telah disediakan kepada JANM adalah seperti berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) JANM HQ- Bandwidth sebanyak 1Gbps di dalam rangkaian PCN 2) PRD - Bandwidth sebanyak 250 Mbps di dalam rangkaian MyGov*Net 3) JANM Sabah : 30 Mbps di dalam rangkaian MyGov*Net <p>Samakan keberkesanan kelajuan jalur lebar di JANM sentiasa dilaksanakan jika kelajuan jalur lebar yang disediakan/ dibekalkan mencapai tahap maksimum/ sesak.</p>	
19.	Menambahbaikkan penggunaan sistem yang lebih relevan,serta capaian kurang memuaskan. Mohon sediakan <i>server</i> setiap negeri bagi memudahkan rangkaian dengan lebih laju dan optimum.	Maklumat lanjut mengenai sistem yang hendak ditambahbaik diperlukan.	BPTM
20.	Naik taraf sistem.	Mohon nyatakan nama sistem yang dicadang untuk dinaik taraf.	BPTM
21.	Penambahbaikkan sistem dari masa ke semasa.	Mohon nyatakan nama sistem yang dicadang untuk ditambah baik dari masa ke semasa.	BPTM
22.	Tiada pilihan Bahasa Melayu pada ruangan untuk Solman/iGFMAS.	Fungsi SolMan menggunakan SAP Standard yang menggunakan bahasa Inggeris. Effort dan kos yang tinggi diperlukan jika hendak customize kepada Bahasa Melayu.	BPTM
23.	Besarkan BPTM (<i>relocate</i> staf) bagi memastikan semua sistem yang dibina oleh JANM daripada Bahagian-bahagian lain atau yang dibina oleh JANM negeri diletakkan di bawah satu bumbung sahaja iaitu BPTM dan memastikan pengurusan sistem-sistem ini di bawah satu Bahagian sahaja.	<p><u>BPTM</u> BPPP sedang mengkaji semula fungsi-fungsi di BPTM dan beberapa bahagian lain yang merangkumi fungsi-fungsi pembangunan dan penyenggaraan sistem sokongan di JANM selaras dengan cadangan mengkaji keperluan pewujudan jawatan baharu Timbalan Akauntan Negara Dasar.</p> <p><u>BPPP</u> Waran perjawatan BPTM sememangnya antara waran perjawatan terbesar di JANM. BPPP berpandangan BPTM perlu menyusun agihan kerja yang bersesuaian agar pegawai yang ditempatkan di BPTM dapat melihat keperluan</p>	BPTM BPPP

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		sistem di Bahagian-Bahagian lain. Ini kerana, sistem iGFMAS sedia ada turut disokong oleh vendor luar yang dilantik.	
24.	Boleh menyediakan kemudahan seperti laluan untuk mereka yang berkerusi roda. Begitu juga kemudahan TV di kaunter untuk menyalurkan maklumat berkenaan dengan peranan JANM secara maya.	Kawasan depan pejabat merupakan tempat letak kereta dan sebarang perubahan struktur memerlukan kelulusan Majlis Daerah Sarikei. Cawangan ini akan membuat surat kepada majlis Daerah Sarikei berkenaan perkara ini.	JANM SARIKEI
25.	Kemudahan ruang/alat rekreasi dalam pejabat.	Ruang menunggu yang selesa telah disediakan kepada pelanggan . Ruang / alat rekreasi hanya disediakan untuk kegunaan pegawai dalaman sahaja.	JANM SARIKEI
26.	Bangunan pejabat tidak mesra OKU	Pihak JANM Limbang sentiasa bersedia membuat temu janji dengan pelanggan OKU dengan melawat ke rumah pelanggan.	JANM LIMBANG
27.	Kemudahan tandas pelanggan.	Bangunan JANM Limbang beroperasi di bangunan yang disewa, oleh itu adalah amat sukar pihak JANM Limbang menyediakan tandas awam. Pada masa yang sama keluasan bangunan juga terhad. Walaubagaimanapun, pihak JANM Limbang akan membenarkan tandas di dalam pejabat jika ada keperluan.	JANM LIMBANG
28.	Kemudahan tempat letak kenderaan.	JANM Keningau mengambil maklum mengenai kemudahan tempat letak kenderaan yang terhad di kawasan Bangunan Rumah Persekutuan. Memandangkan ruang tempat letak kereta yang terhad, pengunjung disarankan untuk berkongsi kereta/ dihantar dan diambil oleh kereta jabatan atau menggunakan perkhidmatan <i>e-hailing</i> . Pihak pengurusan bangunan di pondok pengawal keselamatan sentiasa diminta untuk membenarkan kenderaan persendirian dan jabatan masuk ke kawasan bangunan untuk urusan di kaunter yang tidak mengambil masa yang lama dan memantau trafik di kawasan bangunan.	JANM KENINGAU
29.	Menyediakan kemudahan untuk golongan OKU dan warga emas untuk berurusan dengan JANM Keningau.	Jabatan ada menyediakan kaunter khas memberi keutamaan kepada golongan OKU, warga emas dan wanita mengandung. Poster penyemakan/tuntuan WTD secara atas talian melalui Portal eGUMIS dipaparkan di lobby bangunan sebagai alternatif kepada orang awam yang tidak dapat naik berurusan ke kaunter tingkat dua (2). Selain itu, poster pemakluman supaya golongan OKU/warga	JANM KENINGAU

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
		emas/wanita mengandung untuk menghubungi Pegawai Khidmat Pelanggan untuk bantuan (jika perlu) turut dipaparkan di lobi bangunan.	
30.	Sediakan lif atau pindah ke lantai (1) satu sama dengan makmal komputer JANM Cawangan Keningau.	Bangunan dua (2) tingkat Rumah Persekutuan Keningau tidak diwajibkan mempunyai kemudahan lif mengikut peraturan JKR. Buat masa ini, semua lot di aras bawah dan tingkat 1 telah diduduki oleh jabatan lain. Walaubagaimanapun, jabatan ini akan mempertimbangkan pewujudan bilik perbincangan/kaunter sekiranya terdapat kekosongan tempat di aras bawah/tingkat 1 di masa hadapan, tertakluk kepada kelulusan peruntukan.	JANM KENINGAU
31.	Dapat muat naik kemudahan borang-borang yang diperlukan lebih banyak di portal JANM TAWAU bagi kemudahan kegunaan Pusat Tanggungjawab.	Kemudahan borang-borang telah dimuatnaik di Portal JANM (Ibu Pejabat) dan link telah disediakan kepada pelanggan yang melayari Portal JANM Caw. Tawau untuk akses kepada borang-borang tersebut.	JANM TAWAU
32.	Pindah pejabat yang lebih strategik kerana pejabat sekarang di Wisma Persekutuan selalu mengalami masalah ketiadaan air.	Perkara ini telah dibawa ke Mesyuarat Pemantauan Perkhidmatan Pengurusan dan Penyelenggaraan Bangunan Gunasama Persekutuan Wisma Persekutuan Sandakan Bilangan 1 Tahun 2022 yang dipengerusikan oleh YBhg Dato'Sarul Bahiyah Binti Haji Abu pada 30 Mac 2022. Cadangan memindahkan pejabat di lokasi lain adalah kurang sesuai kerana kos yang terlibat adalah besar dan tiada keperluan untuk memindahkan pejabat pada masa kini.	JANM SANDAKAN
33.	Ruang untuk orang tua atau cacat perlu disediakan.	Ruang untuk orang kurang upaya/ruang menunggu memang telah disediakan seperti di gambar yang dilampirkan.	JANM SARAWAK
34.	Sediakan kerusi menunggu untuk pelanggan yang lebih selesa.		
			

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
35.	Mewujudkan mesin ATM, parking dan <i>nursery</i> .	JANM Sabah menyewa di bangunan Wisma Perindustrian yang terletak di Likas Kota Kinabalu, Sabah. Parkir percuma adalah terhad tetapi kemudahan parkir berbayar ada disediakan. ATM dan <i>nursery</i> tiada disediakan di dalam bangunan tetapi ATM dan <i>nursery</i> terdekat adalah dalam lingkungan 3 KM dari bangunan ini.	JANM SABAH
36.	Banyak talian telefon unit yang tidak dapat dihubungi. Moga penambahbaikan dapat dilakukan dengan segera.	Sistem telefon di pejabat ini telah berusia hampir 20 tahun iaitu sejak tahun 2003. Permohonan untuk penggantian sistem telefon ini telah mula diangkat pada tahun 2017 dan hanya diluluskan pada tahun 2022. Bagaimanapun, penggantian belum dapat dilakukan disebabkan JANM Sabah dijangka terlibat dengan perpindahan pejabat. Setakat hari ini, hampir 60% daripada talian telefon sedia ada tidak lagi boleh digunakan.	JANM SABAH
37.	Kaunter perlu sentiasa ada pegawai bertugas. jika pegawai khidmat pelanggan bercuti atau mempunyai urusan lain dan tidak dapat menjaga kaunter, perlu meletakkan seorang pegawai lain di kaunter sebagai ganti kerana berdasarkan kepada pemerhatian sepanjang berkhidmat di JANM Negeri Sabah, pelanggan (tidak tahu kewujudan dan kegunaan lonceng) terpaksa masuk ke dalam ruangan pejabat jika tidak melihat seseorang di kaunter dan mengatakan tidak ada orang di kaunter.	JANM Sabah akan mengambil perhatian terhadap perkara ini untuk memperbaiki perkhidmatan kaunter.	JANM SABAH
38.	Kemudahan ATM.	JANM Sabah menyewa di bangunan Wisma Perindustrian yang terletak di Likas Kota Kinabalu, Sabah dan tiada ATM disediakan. ATM terdekat adalah dalam lingkungan 3 KM dari bangunan ini.	JANM SABAH
39.	Kemudahan parking kakitangan.	JANM Sabah menyewa di bangunan Wisma Perindustrian yang terletak di Likas Kota Kinabalu, Sabah. Parkir percuma adalah terhad tetapi kemudahan parkir berbayar ada disediakan.	JANM SABAH
40.	Memastikan semua nombor telefon pegawai telah dikemaskini dari masa ke semasa.	JANM Sabah mengambil maklum dan nombor telefon pegawai dikemaskini setiap kali berlaku pertukaran pegawai.	JANM SABAH

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
41.	Menambah kemudahan <i>online</i> bagi urusan permohonan dan saluran maklumat.	Kemudahan <i>online</i> disediakan mengikut kesesuaian dan setiap pelanggan akan berhubung dengan Unit dan PIC yang terlibat.	JANM SABAH
42.	Menambahbaik perkhidmatan atas talian untuk memudahkan berurusan dengan lebih baik.	JANM Sabah mengambil maklum dan sentiasa berusaha untuk menambahbaik perkhidmatan yang diberikan.	JANM SABAH
43.	Mohon kaunter yang teratur di tingkat (7) tujuh.	JANM Sabah mengambil maklum. Kaunter utama pejabat ini adalah di aras bawah dan aras tujuh (7) adalah untuk penghantaran dokumen sahaja.	JANM SABAH
44.	Mohon tingkatkan prestasi capaian internet.	JANM Sabah mengambil maklum, bagaimanapun perkara ini adalah di luar kawalan pejabat ini.	JANM SABAH
45.	Kemudahan OKU perlu disediakan.	JANM Sabah akan mengambil perhatian terhadap perkara ini.	JANM SABAH
46.	Kaunter khas untuk warga emas.		
47.	Ruang khas untuk OKU.		
48.	Ruang letak kenderaan untuk pelanggan.		
49.	Ruang parking kenderaan bagi orang awam/pelanggan.		
50.	Sediakan perkhidmatan penghantaran dokumen pandu lalu jika boleh. Ini disebabkan kesukaran mendapatkan parkir.	JANM Sabah mengambil perhatian terhadap perkara ini, bagaimanapun penghantaran dokumen pandu lalu belum dapat dilaksanakan.	JANM SABAH
51.	Sistem nombor giliran perlu diwujudkan.	JANM Sabah mengambil maklum dan perhatian terhadap perkara ini.	JANM SABAH
52.	Talian telefon yg rosak menyukarkan pelanggan/Pusat Tanggungjawab berurusan sekiranya ada keperluan pertanyaan/khidmat Nasihat. Talian ini ini perlu dibaiki segera untuk meningkatkan kualiti penyampaian kakitangan Jabatan kepada pelanggan/Pusat Tanggungjawab.		
53.	Tambah baik sistem evendor (pendaftaran pembekal/individu).		

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
54.	Tambah talian telefon.		
55.	Wujudkan kemudahan pusat asuhan /penjagaan kanak kanak di bangunan pejabat bagi memudahkan kakitangan yang mempunyai anak-anak dapat menghantar anak-anak yang memerlukan penjagaan agar kakitangan wanita dapat menjalankan tugas dengan tenang.	JANM Sabah menyewa di bangunan Wisma Perindustrian yang terletak di Likas Kota Kinabalu, Sabah. Tiada nursery disediakan. Bagaimanapun, nursery terdekat adalah dalam lingkungan 3 KM dari bangunan ini.	JANM SABAH
56.	Perlukan bangunan baharu yang lebih mesra pelanggan.	JANM Kelantan dijangka berpindah ke bangunan wisma baharu di Tunjong, Kota Bharu pada tahun 2024.	JANM KELANTAN
57.	Menyediakan gelanggang sukan atau riadah yang sesuai dan selesa.	Kemudahan yang dinyatakan adalah tertakluk kepada pihak pengurusan bangunan dan bukan di bawah pengurusan JANM Negeri Terengganu.	JANM TERENGGANU
58.	Perlu sediakan kaunter OKU & Warga Emas.	Tiada kaunter khas yang disediakan oleh jabatan ini kepada OKU dan Warga Emas. Walaubagaimanapun, keutamaan akan diberi kepada OKU dan warga emas yang hadir berurusan di kaunter. Terdapat lapan (8) buah kerusi dan tiga (3) buah sofa disediakan di hadapan kaunter untuk keselesaan pelanggan.	JANM TERENGGANU
59.	Talian telefon yang mudah dihubungi.	Direktori semua pegawai sentiasa dikemaskini di Portal JANM Negeri Terengganu dan pelanggan boleh menghubungi pegawai yang berkenaan atau menghubungi talian Pegawai Khidmat Pelanggan.	JANM TERENGGANU
60.	Sediakan parking khas utk pelanggan.	Penyediaan kemudahan parking di Wisma Persekutuan adalah di luar bidang kuasa pengurusan JANM Negeri Terengganu dan tertakluk kepada pihak pengurusan bangunan.	JANM TERENGGANU
61.	Tambahan lot paking kereta.		
62.	Tempat letak kenderaan perlu ditambah.		
63.	Adakan pusat jagaan kanak-kanak di premis kerajaan seperti mana disarankan oleh kerajaan .	Bangunan Wisma Persekutuan Seremban tidak mempunyai prasana sesuai sebagai pusat asuhan kanak kanak. Tingkat bawah didiami jabatan penghuni dan kafeteria.	JANM NEGERI SEMBILAN

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
64.	Loceng elektrik di pintu masuk untuk kakitangan/Pusat Tanggungjawab luar berurusan dengan JANM Selangor.	Loceng elektrik di kaunter aras 6 JANM Negeri Selangor telah disediakan untuk kemudahan pelawat dan kakitangan yang berurusan dengan pelanggan. Walau bagaimanapun, loceng elektrik bagi aras 12 dan 13 tidak disediakan kerana aras tersebut merupakan pintu masuk kakitangan Jabatan sahaja. Urusan rasmi Jabatan perlu dilaksanakan di kaunter aras enam (6).	JANM SELANGOR
65.	Menambah baik kemudahan bagi warga OKU dan warga emas seperti kerusi roda.	JANM Selangor hanya menyewa ruang pejabat di aras enam (6), 12 dan 13 sahaja. Pelawat yang hadir boleh menggunakan lif yang disediakan untuk berurusan dengan jabatan. Pelanggan juga boleh berurusan secara atas talian dan melalui panggilan telefon.	JANM SELANGOR
66.	Menambah fasiliti yang bersesuaian kepada kakitangan JANM.	Pengurusan JANM Negeri Selangor sedaya upaya memberi keselesaan bekerja kepada kakitangan dan sentiasa mengutamakan pelanggan dalam menyampaikan perkhidmatan yang baik kepada pelanggan.	JANM SELANGOR
67.	Menyediakan tempat letak kenderaan khas untuk semua kakitangan.	Menara NAZA TTDI ada menyediakan ruang tempat letak kenderaan kepada pekerja di bangunan NAZA. Walau bagaimanapun, bayaran dikenakan bagi ruang meletak kenderaan. Selain itu, di kawasan berhampiran Menara NAZA juga terdapat tempat meletak kenderaan awam serta berbayar. Buat masa ini terdapat pegawai yang meletakkan kenderaan di tempat letak kenderaan di bangunan LOTUS tanpa sebarang bayaran dan perlu berjalan kaki ke bangunan Menara NAZA.	JANM SELANGOR
68.	Mesin automatik penyediaan kopi/nescafe diwujudkan.	Jabatan telah membuat sewaan tiga (3) buah mesin Cuckoo selamat tiga (3) tahun yang mempunyai mesin air panas dan sejuk. Mesin tersebut diletakkan di ruangan pantri di setiap aras untuk kegunaan warga. Selain itu, Kelab juga telah membuat jualan 3 in 1 untuk keperluan warga.	JANM SELANGOR
69.	Harap kemudahan parking akan ditambah baik dari semasa ke semasa.	Jabatan ini mengambil maklum dan Pengurusan SSM dan JANM Perak telah memanjangkan isu parking ini kepada Majlis Bandaraya Ipoh bersama dengan Datuk Bandar pada 21 Disember 2021.	JANM PERAK
70.	Menyediakan tempat meletakkan kenderaan kepada pegawai atau pun membayar tuntutan parking pegawai setiap bulan.		

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
71.	Menambahkan talian.	JANM Perak mempunyai talian 1Govnet kelajuan sebanyak 30 mbps sahaja.	JANM PERAK
72.	Sistem perlu dipertingkatkan kelajuan capaian internet.		
73.	Peruntukan untuk komputer khas baharu atau kiosk untuk pelanggan membuat semakan.	Jabatan ini mengambil maklum namun perolehan komputer/kiosk adalah tertakluk pada kos dan bajet sedia ada di JANM Perak.	JANM PERAK
74.	Ruang menunggu disusun kemas dan teratur.	Pejabat baharu telah dilaksanakan.	JANM PERAK
75.	Ruang rekreasi yang lengkap dengan fasiliti terkini bagi kakitangan disediakan.	Keperluan menyediakan ruang rekreasi adalah terhad kerana tertakluk kepada kelulusan EPU semasa proses JRP. walaubagaimanapun, tempat riadah dan stadium Perak amat berhampiran dengan pejabat baharu iaitu dalam jarak 500 meter sahaja.	JANM PERAK
76.	Toilet yang tidak selesa.	<p>JANM Pulau Pinang ditempatkan di ruangan pejabat tingkat 42 KOMTAR di mana hak milik pejabat di bawah pengurusan BPH. Untuk makluman juga ruangan koridor pejabat dan tandas adalah di bawah penyelenggaraan/tanggungjawab pihak Penang Development Corporation (PDC) selaku pemilik bangunan KOMTAR Pulau Pinang. Selain itu JANM PP telah mengambil tindakan seperti berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pihak JANM PP dari masa ke semasa telah membuat aduan kepada pihak PDC berkenaan keadaan tandas. Walaubagaimanapun JANM PP akan membuat pertanyaan lanjut kepada pihak PDC berkenaan perancangan pihak PDC untuk menambahbaik kemudahan tandas di Tingkat 42. 2) Pihak JANM PP telah mendapatkan anggaran kos RM 500,000.00 daripada pihak JKR untuk pengubahsuaian ruang pejabat, koridor dan tandas bagi memberi keselesaan kepada pegawai dan pelanggan. Kos ini akan dimasukkan dalam ABM 2024. 	JANM PULAU PINANG
77.	Pencahayaan kurang di luar koridor.		
78.	Kemudahan tandas boleh ditambah baik supaya selesa untuk di gunakan.		
79.	Kemudahan tandas tidak memuaskan, perlu dinaiktaraf.		
80.	Mohon untuk penambahbaikan tandas agar lebih selesa. Tandas masih tiada perubahan berbanding jabatan lain yang lebih selesa dan bersih. Mohon untuk keluaran sedikit perbelanjaan bagi mencantikkan tandas untuk keselesaan warga jabatan dan orang awam.		
81.	Tandas tidak selesa. Mohon tindakan.		
82.	Wujudkan tandas asing untuk pelanggan dengan staff.		

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
83.	Lebih elok ke tanah besar kerana lebih dekat dengan pelanggan.	Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat Jabatan Perdana Menteri Bilangan 4 tahun 2021 telah memutuskan permohonan JANMPP untuk menyewa ruangan pejabat di premis luar tidak dipertimbangkan.	JANM PULAU PINANG
84.	Lokasi pejabat JANM Pulau Pinang sekarang sangat menyusahkan bagi penjawat awam dan orang awam untuk berurusan.		
85.	Tukar pejabat ke seberang untuk kemudahan bersama.		
86.	Semoga JANM Pulau Pinang dapat berpindah ke seberang bagi memudahkan pelanggan mudah berurusan kerana KOMTAR sangat padat dan parking yang sesak.		
87.	Memperbaiki kemudahan bagi OKU semasa berurusan di kaunter.	JANM Pulau Pinang telah menyediakan satu kaunter khas bagi pelanggan-pelanggan yang berkelainan upaya.	JANM PULAU PINANG
88.	Perlu kemaskan lagi tempat kaunter.	Tindakan telah diambil.	JANM PULAU PINANG
89.	Kemudahan seperti <i>printer</i> serta photostat serta talian telefon perlu diperbanyakkan dan diperluaskan untuk kemudahan kakitangan menjalankan kerja-kerja harian.	Talian telefon telah disediakan kepada setiap pegawai di jabatan ini. Bagi <i>printer</i> pula, Jabatan ini mematuhi norma yang ditetapkan oleh MAMPU. Fotostat adalah gunasama mengikut Seksyen.	JANM KEDAH
90.	Perkhidmatan kaunter di Aras G perlu di sediakan.	Jabatan ini berpendapat bahawa memadai dengan satu kaunter utama di Aras 4.	JANM KEDAH
91.	Kemudahan OKU seperti laluan kerusi roda tidak begitu sempurna. Kemudahan liputan talian TELCO yang lemah atau hampir tiada liputan amat menyusahkan. Lain-lain kemudahan adalah memuaskan.	Kemudahan untuk pelanggan berkeperluan khas ada disediakan di IPN dan dipantau dari segi kesediaannya dari semasa ke semasa. Blok A dikhususkan untuk pelanggan berkeperluan khas seperti berkerusi roda. Pihak IPN sentiasa berusaha untuk menambahbaik talian internet. Untuk makluman, pihak IPN sedang berusaha untuk membina menara telco dalam kawasan IPN yang akan diadakan dalam masa terdekat.	IPN
92.	Cadangan saya agar disediakan tempat letak kenderaan untuk katerer memunggah barang makanan.	Ruangan tempat letak kenderaan bagi pihak katerer telah disediakan di luar lobi berhampiran CIMB Bank di mana pihak katerer perlu mendapatkan pas keselamatan pelawat sebelum memasuki bangunan.	BPAD

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
93.	Kemudahan komputer riba kepada pegawai sokongan yang menjalankan pengauditan.	BPAD telah pun menerima sebanyak 45 unit komputer riba baharu untuk kegunaan kakitangan pelaksana yang terlibat secara langsung dalam aktiviti pengauditan.	BPAD
94.	Menyediakan tempat rehat untuk pegawai yang sakit/rehat.	Buat masa ini, tiada ruang kekosongan yang sesuai dijadikan tempat bilik berehat. Namun, jika ada keperluan yang mendesak, surau sedia ada boleh digunakan.	BPAD
95.	Parking berbumbung terhad.	Pihak pengurusan Bangunan Perbendaharaan 2 sebelum ini telah pun menyediakan kemudahan tersebut di Aras B1, khas untuk pengguna motosikal meletakkan kenderaan.	BPAD
96.	Dicadangkan kemudahan "boom gate" untuk akses masuk ke (BPAD)- wing selatan (lobby Bank CIMB) diperbaiki kerana selalu berlaku pas kerja tidak dapat dibaca. Perkara ini mungkin dalam kawalan Penyelia Bangunan Perbendaharaan 2, tetapi dicadangkan untuk diambil tindakan bagi kemudahan semua warga Bangunan Perbendaharaan 2.	Tindakan penyelenggaraan kemudahan "boom gate" akses masuk adalah dibawah tanggungjawab Penyelia Bangunan dan kaedah ini akan ditambah baik dari semasa ke semasa.	BPAD
97.	Sistem yang ada perlu dipertingkatkan untuk memudahkan akses ke sistem tersebut.	Tidak dapat dipastikan sistem apa yang dimaksudkan oleh pertanyaan ini.	BPAD
98.	Telefon telah usang dan tidak sesuai dengan teknologi terkini.	Kemudahan telefon sedia ada, adalah yang terkini mengikut spesifikasi yang telah dikeluarkan oleg FM (<i>Facilities Management</i>).	BPAD
99.	Wujudkan kafeteria di bangunan Perbendaharaan 2.	Buat masa ini, tiada kekosongan ruang yang mencukupi dan sesuai untuk dijadikan kafeteria. Namun telah disediakan beberapa meja makan berhadapan bilik pantry.	BPAD
100.	Keperluan cafe di bangunan Perbendaharaan 2 bagi memudahkan warga JANM dan pelanggan untuk membeli makanan dan minuman setiap hari.	Kemudahan telefon sedia ada, adalah yang terkini mengikut spesifikasi yang telah dikeluarkan oleg FM (<i>Facilities Management</i>).	BPAD

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
101.	Isu parking yang dibuka kepada staff kastam sedangkan staff JANM sendiri tidak dapat ruang parking sekitar <i>building</i> .	Parking yang digunakan oleh pihak Kastam hanya terhad di kawasan Bangunan Kastam sahaja.	BPAD
102.	Kebersihan toilet amat tidak memuaskan	Perkara ini telah dibangkit kepada pihak <i>Housekeeping</i> untuk perhatian dan tindakan.	BPPP
103.	Booking parking pelawat secara <i>online</i> .	Cadangan ini akan diperhalusi oleh UPAA, BPPP.	BPPP
104.	Kemudahan parkir yang sewajarnya diberikan kpd pegawai yg menghadiri mesyuarat di HQ.	Kemudahan parking pelawat terhad dan sentiasa diberi perhatian kepada yang hadir ke Mesyuarat.	BPPP
105.	Masalah parking.	Dalam perhatian BPPP.	BPPP
106.	Menyediakan parking untuk staff dari bahagian lain di bawah JANM untuk datang berurusan.	Kemudahan parking pelawat telah disediakan.	BPPP
107.	Menyediakan perpustakaan JANM bagi mendapatkan buku ilmiah dan tempat membuat rujukan semua piawaian, polisi dan pekeliling samada secara <i>hardcopy</i> dan online. Perpustakaan ini perlu ada di JANM HQ bagi menempatkan semua Manual, buku dan journal. Menjadikan perpustakaan tempat alternatif sewaktu rehat dan lebih sesuai ditempatkan di JANM HQ.	Pembangunan Galeri JANM sedang dilaksanakan dan turut menempatkan Library JANM.	BPPP
108.	Mohon disediakan bilik proper sukan <i>indoor</i> di setiap Bahagian kerana pandangan setiap orang berlainan bila kita membuat latihan selain itu dapat menyimpan peralatan lebih tersusun dan dapat mengelak barangan hilang.	Ruang pejabat sangat terhad dan pada masa ini keutamaan kepada ruang kerja yang selesa kepada Warga JANM.	BPPP
109.	Mohon sediakan parking pelawat. Tetapkan masa untuk setiap parking, seperti contoh pelawat dibenarkan parking selama sejam, apabila lebih sejam perlu maklumkan kepada <i>Person In Charge</i> .	Tempoh masa parking pelawat berdasarkan kepada keperluan pelawat yang mungkin lebih dari satu jam seperti hadir mesyuarat.	BPPP
110.	Parking pelawat terhad.		

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
111.	Naik taraf tandas awam di Aras 1 (kafeteria) agar setara dengan tandas - tandas di Aras lain (pejabat).	Perkara ini diambil perhatian.	BPPP
112.	Perbanyakkan tempat letak kereta dan motor yang sesuai supaya tidak kena saman.	Perkara ini diambil perhatian. Ruang parking baru di belakang Bangunan KASTAM sedang dalam pembinaan untuk menambah ruang tempat letak kereta dan motor.	BPPP
113.	Perkhidmatan lif ditambah baik dengan segera.	Lif yang rosak sudah dibaiki dan sedia digunakan. Pemantauan lif secara berkala sentiasa dijalankan.	BPPP
114.	Meletakkan semua bahagian di bawah JANM di dalam satu bangunan supaya memudahkan urusan kerja.	Ruang pejabat terhad dan tidak mampu menampung keperluan semua warga JANM dalam satu pejabat.	BPPP
115.	Sediakan ruang menunggu yang bersesuaian untuk pegawai yang menunggu penempatan selepas melapor diri terutamanya pegawai yang bukan lantikan kali pertama.	BPPP sememangnya mempunyai kekangan dari segi ruang kerja. Perkara ini turut melibatkan ruang kerja pegawai.	BPPP
116.	Penyediaan makanan sihat di kafe JANM.	KESAN telah mengadakan perjumpaan bersama pihak kafeteria pada 20 Julai 2022 dan pihak kafe mengambil maklum dan akan cuba menambah baik menu yang dihidangkan termasuk menu makanan sihat.	BPPP
117.	Harap kafe dapat menyediakan variasi menu setiap hari. Sarapan dan tengah hari yang membosankan, harga mahal.	KESAN telah mengadakan perjumpaan bersama pihak kafeteria pada 20 Julai 2022 dan pihak kafe mengambil maklum dan akan cuba untuk menambah baik menu yang dihidangkan. Harga menu yang ditawarkan adalah dirasakan wajar dengan harga barang semasa.	BPPP

D) LAIN-LAIN

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
1.	PPPA menggalakkan pegawai untuk meningkatkan ilmu pengetahuan/profesionalisme dan kompetensi melalui Sijil Badan Professional yang berkait dengan MPSAS seperti Diploma IPSAS.	Bahagian mengambil maklum dan dalam tindakan.	PPPA
2.	Turun padang sekiranya perlu bagi menyelesaikan masalah berkaitan teknologi atau sistem JANM.	SOP sedia ada jika aduan berkaitan dengan iGFMS pengguna perlu mewujudkan insiden di iGFMS Service desk. Lain-lain aduan berkaitan infrastruktur ICT pegawai-pegawai BPTM akan turun padang mengikut keperluan.	BPTM
3.	Kami Pusat Tanggungjawab mohon apa pon teguran dari Pusat Tanggungjawab itu bukan untuk dipertikai, tetapi kami di Pusat Tanggungjawab perlu bantuan dari pihak JANM yang mempunyai ilmu yang lebih dari Pusat Tanggungjawab. Kami bukan minta di hulur tetapi kami minta bantuan dan penjelasan.	JANM Caw. Tawau sentiasa membantu dan memberi tunjuk ajar kepada PTJ yang memerlukan bantuan dan khidmat nasihat. JANM Caw. Tawau juga telah menyediakan medium melalui whatsapp group Ketua-Ketua Jabatan dan pegawai kewangan di PTJ yang mana melibatkan kesemua PTJ di bawah seliaan JANM Caw. Tawau	JANM TAWAU
4.	Menganjurkan Hari Bertemu Pelanggan.	JANM Caw. Tawau akan mempertimbangkan permohonan ini untuk mengadakan Hari Bertemu Pelanggan pada masa akan datang.	JANM TAWAU
5.	Mohon memberi tunjuk ajar dengan lebih detail lagi.	Maklum balas ini terlalu umum dan Jabatan sentiasa memberikan tunjuk ajar dan layanan secara profesional kepada semua pelanggan yang berurusan di JANM Caw. Tawau.	JANM TAWAU
6.	Mohon segala pemberitahuan dimaklumkan kepada Ketua Pejabat bukan kakitangan jabatan.	JANM Caw. Tawau sentiasa membuat hebahan dan edaran maklumat kepada semua Ketua Jabatan melalui emel dan whatsapp group Ketua-Ketua Jabatan.	JANM TAWAU
7.	Memberi kursus untuk pegawai baharu.	Semua pegawai adalah tertakluk untuk menghadiri kursus sekurang-kurangnya 7 hari setahun.	JANM SABAH
8.	Meningkatkan kompetensi pegawai dan penyelarasan penyelesaian masalah dengan mengadakan lebih banyak	JANM Sabah mengambil maklum dan berterima kasih atas cadangan yang diberikan.	JANM SABAH

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
	sesi seminar dan <i>knowledge sharing</i> serta program <i>team building</i> bagi esprit de corps.		
9.	Pegawai perlu lebih berpengetahuan, kompeten, berkebolehan menjawab pertanyaan pelanggan dengan tepat dan betul berdasarkan pekeliling pekeliling yang berkuatkuasa dari semasa ke semasa.	JANM Sabah mengambil maklum dan warga diminta untuk sentiasa update dengan pekeliling dan peraturan terkini di samping memastikan penyaluran maklumat kepada pelanggan adalah betul dan tepat.	JANM SABAH
10.	Pegawai perlu menambah ilmu dan kemahiran tentang tatacara pengurusan dan kaedah bayaran Kewangan Persekutuan agar dapat memberi panduan dan bantuan kepada Pusat Tanggungjawab.		
11.	Peningkatan kompetensi pegawai perlu relevan dan <i>up to date</i> .		
12.	Tingkatkan pengetahuan pegawai. Lagi baik sekiranya pegawai dapat menjawab pertanyaan tanpa memanjangkan pertanyaan kepada pegawai lain.		
13.	Untuk penambahbaikan, pegawai hendaklah sentiasa diberi latihan tentang pengurusan pelanggan bagi memantapkan lagi kualiti khidmat pelanggan semasa berurusan sama ada di kaunter atau melalui panggilan telefon.	JANM Sabah mengambil maklum dan berterima kasih atas cadangan yang diberikan.	JANM SABAH
14.	Mengadakan satu kursus yang khas untuk sekolah-sekolah Pusat Tanggungjawab.	Untuk makluman, tiada sebarang kursus yang akan diadakan khusus kepada pihak sekolah. Pihak sekolah boleh memohon kursus yang telah dijadualkan mengikut kesesuaian waktu. Sekiranya ada keperluan, pihak sekolah boleh berhubung dengan pihak JPN untuk mengesyorkan kursus berkaitan dan menjemput pegawai daripada AG sebagai penceramah.	JANM TERENGGANU
15.	Mohon diadakan satu program kursus seperti <i>team building</i> yang melibatkan gabungan pegawai dan kakitangan di JANM dan anggota yang berkhidmat di Pusat	Jabatan telah menyediakan beberapa siri kursus bersemuka yang dihadiri oleh pegawai di PTJ dan juga pegawai di JANM. Kerjasama dapat dipupuk semasa	JANM PAHANG

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
	Tanggungjawab (yang dibenarkan MKN) bagi meningkatkan mutu perkhidmatan dan persefahaman antara keduanya.	kursus yang dilaksanakan dan juga segala isu yang dibangkitkan dapat diselesaikan semasa sesi soal jawab.	
16.	Disyorkan agar kakitangan JANM memakai pakaian korporat bagi meningkatkan imej profesional terutama yang terlibat dengan urusan kaunter, pasukan naziran, urusetia kursus dan pegawai yang kerap berurusan dengan Pusat Tanggungjawab dan orang awam. Kebanyakan agensi yang anggotanya memakai pakaian korporat ketika berurusan, akan dikenali dan dipandang tinggi oleh Pusat Tanggungjawab dan orang awam.	Pakaian korporat cuma diberikan kepada Unit WTD. Tiada peruntukan atau kelulusan kepada mana-mana unit lain. Walau bagaimanapun, jabatan ini mengeluarkan memo dalaman kepada staf supaya mematuhi etika pemakaian penjawat awam.	JANM MELAKA
17.	Latihan secara berterusan untuk meningkatkan kompetensi pegawai.	Kakitangan sentiasa diberi peringatan untuk mematuhi serta hadir kursus berdasarkan jam/ hari yang telah ditetapkan. Selain itu, hebahan berkenaan jemputan kursus juga dibuat kepada semua pegawai termasuk kursus yang ditawarkan oleh IPN.	JANM SELANGOR
18.	Menyeragamkan pakaian petugas kaunter supaya nampak lebih rasmi dan sopan.	Petugas Kaunter sentiasa mengamalkan pakaian sopan berpandukan pada kod etika pemakaian penjawat awam. Tiada pakaian khas yang disediakan kepada petugas kaunter memandangkan gred jawatan tidak memerlukan pegawai memakai pakaian seragam. Walau bagaimanapun, setiap hari Rabu, kakitangan digalakkan memakai pakaian seragam korporat.	JANM SELANGOR
19.	Sesi perkongsian ilmu antara unit terutama dalam bidang operasi pejabat perakaunan.	Cadangan mengadakan Sesi Perkongsian Ilmu dalam bidang operasi AO antara Unit telah dibawa ke Pengurusan untuk pertimbangan dan perbincangan lanjut. Sesi perkongsian ini dicadangkan berkenaan MPSAS. Setiap Unit akan dibahagikan kepada beberapa MPSAS dan membuat perkongsian ilmu berkenaan MPSAS tersebut. Selain itu, perkongsian ilmu berkaitan bidang operasi juga dibuat dari semasa ke semasa terutama ketika menerima pekeliling/ arahan yang terkini.	JANM SELANGOR
20.	Mengadakan sesi perjumpaan bersama Pusat Tanggungjawab untuk mengetahui masalah yang dihadapi.	Pihak JANM Pulau Pinang sentiasa mengadakan sesi bersama PTJ sebagai contoh perjumpaan pegawai perakaunan, taklimat-taklimat berkala dan telah mewujudkan whats app dan telegram group khas bersama PTJ.	JANM PULAU PINANG

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2021

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
21.	JANM perlu memberi tunjuk ajar yang sewajarnya kepada pegawai yang kurang mahir dalam bidang tugas masing - masing.	JANM Perlis dan IPN menyediakan kursus-kursus bagi meningkatkan kemahiran dan pengetahuan semua penjawat awam.	JANM PERLIS
22.	Kursus <i>refresher</i> dan bengkel <i>online</i> berkaitan dokumentasi urusan kewangan diperbanyakkan bagi memastikan semua Pusat Tanggungjawab mengikuti tatacara sebenar penyimpanan dan penyediaan.	JANM Perlis akan melaksanakan kursus Refresher iGFMS kepada semua PTJ di Perlis dalam tahun 2022.	JANM PERLIS
23.	Mohon nyatakan kod objek lanjut dengan jelas jika ada semakan kuiril dilakukan oleh pihak Jabatan Akauntan. Ini kerana jika pihak Jabatan Akauntan melakukan semakan kuiril, hanya dinyatakan 'sila semak semula kod akaun/kod perakaunan' di ruangan catatan. Jika pihak Jabatan Akauntan hanya menyatakan 'sila semak semula kod akaun/kod perakaunan' ini menyebabkan sesuatu dokumen tersebut dikuiril lebih dari sekali berikutan pihak Pusat Tanggungjawab tidak tahu kod akaun yang tepat untuk dikemukakan, seperti yang pihak Jabatan Akauntan kehendaki.	Kebiasaannya JANM Perlis akan memberi Kod Objek Lanjut yang sepatutnya apabila baucar dikuiril. Pernyataan sila semak semula hanya diberikan apabila JANM Perlis mendapati berlaku percanggahan diantara Kod CAA dengan perihal.	JANM PERLIS
24.	Perlu memantapkan kepakaran dalam tatacara dan pengurusan kewangan.	JANM Perlis akan sentiasa memberi latihan kepada warga supaya meningkatkan pengetahuan dan kemahiran.	JANM PERLIS
25.	Berkongsi ilmu untuk meningkatkan kualiti kerja-kerja bersama.	Pengurusan BPAD sentiasa mengadakan sesi <i>Knowledge Sharing</i> dan kursus secara atas talian bagi meningkatkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas hakiki.	BPAD
26.	Meletakkan pegawai yang pernah berkhidmat di Bahagian Akaun dan Pusat Tanggungjawab sebagai Juruaudit kerana pengalaman membuat operasi yang lalu dapat membantu untuk meningkatkan penghasilan semakan juruaudit yang lebih berkesan dan berkualiti. Tanpa pengalaman operasi seseorang pegawai hanya mengaudit berdasarkan buku	BPAD melalui pihak pengurusan sentiasa membuat perbincangan terlebih dahulu dengan Ketua Seksyen sebelum menempatkan mana-mana pegawai berdasarkan latar belakang atau portfolio masing-masing.	BPAD

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
	dan peraturan yang berkuatkuasa tanpa memahami proses sebenar.		
27.	Anjur kursus-kursus berbentuk profesionalisme.	Pegawai boleh memohon untuk hadir kursus profesional dan persidangan anjuran pihak swasta.	BPPP
28.	Disyorkan agar pertukaran/pergerakan pegawai bagi kategori Pengurusan & Profesional hendaklah dilakukan dalam tempoh 3-4 tahun (bagi <i>entry level</i> WA41 khususnya) untuk meningkatkan kompetensi pegawai dan pendedahan pegawai kepada kepelbagaian bidang atau tugas di JANM.	BPPP sedang melaksanakan urusan pusingan kerja secara berperingkat. Pelaksanaan ini perlu dilaksanakan secara berfasa kerana melibatkan bilangan pegawai yang ramai dan tertakluk kepada kesesuaian jawatan selaras dengan usaha untuk memastikan pegawai dapat menimba pengalaman dengan bidang tugas kerja yang baharu. BPPP juga mencadangkan agar penyelia/ Ketua Jabatan dapat melaksanakan pusingan kerja dalaman bagi membolehkan pegawai menimba ilmu pengetahuan dan pengalaman secara menyeluruh di sesebuah penempatan. Selain itu, BPPP juga menghadapi isu permohonan pembatalan pertukaran dari penyelia/ Ketua Jabatan pegawai atas dasar kepentingan perkhidmatan.	BPPP
29.	Beri kuasa kepada Pengarah JANM Negeri untuk membuat pertukaran dalaman bagi gred kakitangan sokongan (sekurang-kurangnya) kerana banyak aduan daripada Ketua Jabatan Pusat Tanggungjawab yang memohon Pengarah JANM Negeri untuk membuat pertukaran tetapi mereka tiada kuasa. Kuasa pertukaran antara negeri kekal di peringkat HQ.	Kurang jelas dengan isu ini. Ini kerana, pertukaran dalaman bermaksud pertukaran yang melibatkan ruang lingkup di bawah pengendalian seseorang Pengarah/ Ketua Jabatan sahaja. Sebagai contoh, seorang Pengarah JANM Negeri berkuasa penuh dalam melaksanakan pertukaran dalaman bagi mana-mana pegawai yang ditempatkan di sesebuah JANM Negeri tersebut. Namun, jika melibatkan pertukaran ke Jabatan/ PTJ lain, kuasa mutlak pertukaran tersebut adalah terletak kepada bidang kuasa Ketua Perkhidmatan bagi sesebuah skim perkhidmatan kerana banyak aspek lain yang perlu dilihat dan disemak seperti isu waran perjawatan sebenar dan sejarah penempatan pegawai sepanjang tempoh perkhidmatan. Selain itu, data permohonan pertukaran pegawai yang diterima dari Kementerian/ Jabatan lain juga hanya diselaraskan oleh BPPP. Oleh yang demikian, sukar untuk memberikan kuasa kepada Pengarah Negeri untuk melaksanakan pertukaran melibatkan PTJ yang berbeza.	BPPP
30.	Mungkin pihak BPPP boleh tunjukkan data bulanan berapa ramai yang mohon untuk pertukaran dari mana ke mana	BPPP tidak dapat berkongsi data bulanan ini kerana banyak proses semakan dan verifikasi perlu dibuat secara bulanan dengan semua PSM di Kementerian/ Jabatan untuk memastikan kesahihan data perjawatan sedia ada.	BPPP

BIL	CADANGAN PENAMBAHBAIKAN	MAKLUM BALAS	BAHAGIAN
	bagi memudahkan perancangan kakitangan JANM untuk kebajikan kakitangan.		
31.	Permohonan pertukaran pegawai yang telah berkhidmat melebihi 5 tahun di satu-satu tempat perlu dibuat segera bagi memastikan pegawai dapat mempelajari ilmu baharu di persekitaran yang baharu bagi memantapkan ilmu dan pengalaman pegawai demi kemajuan kerjaya.	BPPP sedang melaksanakan urusan pusingan kerja secara berperingkat. Pelaksanaan ini perlu dilaksanakan secara berfasa kerana melibatkan bilangan pegawai yang ramai dan tertakluk kepada kesesuaian jawatan selaras dengan usaha untuk memastikan pegawai dapat menimba pengalaman dengan bidang tugas kerja yang baharu. BPPP juga mencadangkan agar penyelia/ Ketua Jabatan dapat melaksanakan pusingan kerja dalaman bagi membolehkan pegawai menimba ilmu pengetahuan dan pengalaman secara menyeluruh di sesebuah penempatan.	BPPP
32.	Naikkan elaun BITK dan bagi kepada semua yang terlibat dengan kewangan seperti W19 sehingga W22 sebab semua buat kewangan walaupun tidak mendapat elaun BITK. Hal ini sudah lama berzaman dari dulu lagi tapi tiada tindakan langsung dari pihak AG . Mohon ambil tindakan segera.	Cadangan menaikkan apa-apa elaun perlu diusulkan kepada JPA selaku pemegang taruh utama dalam menentukan dasar saraan dan kemudahan dalam perkhidmatan awam. JANM tidak terlibat dalam penggubalan dasar saraan perkhidmatan awam.	BPPP
33.	Mengadakan aktiviti kebajikan keluarga warga bertujuan keakraban warga JANM antara Bahagian-bahagian seperti mengadakan lawatan ke JANM Negeri-negeri atau Hari Keluarga (sukaneka pelbagai peringkat kategori seperti kanak-kanak, remaja, belia, pasangan dan ibubapa@veteran@'super star') dipersekitaran premis pejabat (contoh taman botani) yang membolehkan penglibatan keluarga warga hadir beramah mesra dan mengukuhkan silaturahmi antara satu sama lain.	<p><u>KESAN</u> KESAN sedang merancang aktiviti Hari Keluarga JANM yang disekalikan dengan Sukan Zon. Tarikh, tempat dan perjalanan program sedang dimurnikan dan makluman akan dihebahkan setelah dimuktamadkan.</p> <p><u>BPPP</u> IPN telah mengujurkan prgram rewang yang dapat mengumpulkan penglibatan dari semua peringkat jawatan dari kalangan warga JANM. Cadangan program ini boleh diteruskan di lokasi yang berlainan.</p>	KESAN BPPP