



**JABATAN AKAUNTAN NEGARA MALAYSIA**

**MAKLUM BALAS CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  
KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN JABATAN AKAUNTAN  
NEGARA MALAYSIA TAHUN 2022**

## CADANGAN PENAMBAHBAIKAN OLEH RESPONDEN

### A) LAYANAN PEGAWAI

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN |
|-----|--|---|----------|
| 1.  | Layanan yang lebih mesra, sikap sedia membantu terhadap pelanggan.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahbaikan kualiti perkhidmatan terhadap pelanggan akan terus diberi fokus dengan pelaksanaan amalan terbaik dan pemantauan berterusan;</li> <li>• Kursus Pengurusan Pelanggan, komunikasi berkesan dan pembangunan modal insan telah dimasukkan dalam Pelan Operasi Latihan (TRM) JANM.</li> </ul>  | UMUM     |
| 2.  | Pegawai perlu ada kemahiran berkomunikasi secara berhemah dan profesional. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegawai akan sentiasa menambah baik mutu perkhidmatan dari masa ke semasa;</li> <li>• Kemahiran komunikasi pegawai berkenaan akan dipertingkatkan secara berterusan melalui penyertaan dalam program latihan atau kursus yang bersesuaian;</li> <li>• Kursus Pengurusan Pelanggan, komunikasi berkesan dan pembangunan modal insan telah dimasukkan dalam Pelan Operasi Latihan (TRM) JANM.</li> </ul> | UMUM     |
| 3.  | Menerapkan etika menjawab panggilan telefon yang lebih tertib dan mesra.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan akan terus diberi fokus dengan pelaksanaan amalan terbaik dan pemantauan berterusan;</li> <li>• Kursus Pengurusan Pelanggan, komunikasi berkesan dan pembangunan modal insan telah dimasukkan dalam Pelan Operasi Latihan (TRM) JANM.</li> </ul>  | UMUM     |
| 4.  | Lebih mesra pelanggan dan membantu.  | Penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan akan terus diberi fokus dengan pelaksanaan amalan terbaik dan pemantauan berterusan.   | UMUM     |
| 5.  | Meningkatkan tahap komunikasi.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemahiran komunikasi pegawai berkenaan akan dipertingkatkan secara berterusan melalui penyertaan dalam program latihan atau kursus yang bersesuaian;</li> <li>• Bahagian ini mengambil maklum berkaitan cadangan ini dan akan meningkatkan kemahiran komunikasi.</li> </ul>  | UMUM     |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS   | BAHAGIAN |
|-----|--|--|----------|
| 6.  | Diharap pegawai boleh berbincang dengan ramah tanpa mengira pegawai professional dan bawahan untuk mewujudkan suasana kerja harmoni dan cekap.                                     | Kursus Penyeliaan Berkesan, pengurusan pelanggan, komunikasi berkesan dan pembangunan modal insan telah dimasukkan dalam Pelan Operasi Latihan (TRM) JANM.   | UMUM     |
| 7.  | Moga lebih mesra menjawab panggilan telefon jika ada pertanyaan.   | Penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan akan terus diberi fokus dengan pelaksanaan amalan terbaik dan pemantauan berterusan.  | UMUM     |
| 8.  | Perbanyakkan senyuman agar memberikan emosi yang positif dalam memberikan perkhidmatan kepada pelanggan.   |  |          |
| 9.  | Harapan agar pegawai di JANM lebih mesra dengan kakitangan jabatan yang lain dan sentiasa bersedia untuk membantu segala masalah yang dihadapi.                                    |  |          |
| 10. | Pastikan setiap panggilan dijawab dengan kadar segera. Semua kakitangan peka dengan panggilan telefon.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekiranya pegawai/kakitangan ada di tempat masing-masing, panggilan akan dijawab sebelum deringan ketiga;</li> <li>• Kursus Pengurusan Pelanggan, komunikasi berkesan dan pembangunan modal insan telah dimasukkan dalam Pelan Operasi Latihan (TRM) JANM.</li> </ul> | UMUM     |
| 11. | Pegawai perlu peka dalam menjawab panggilan telefon.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan akan terus diberi fokus dengan pelaksanaan amalan terbaik dan pemantauan berterusan;</li> <li>• Sekiranya pegawai/kakitangan ada di tempat masing-masing, panggilan akan dijawab sebelum deringan ketiga.</li> </ul>     | UMUM     |
| 12. | Pegawai yang menjawab SOLMAN – team AR tidak profesional semasa menjawab SOLMAN. Sebelum ini kerap berhubung dengan team AP dan MM, dan sangat berpuas hati dengan layanan mereka. | Pihak kami akan memperbaiki untuk masa hadapan.  | BPTM     |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN   | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN          |
|-----|---|---|-------------------|
| 13. | Hubungi untuk tanya pasal kursus RPA tetapi tidak berjawab.   | Sebarang pertanyaan berkenaan program-program CPD boleh berhubung melalui no telefon yang diberikan atau secara bertulis melalui emel kepada pegawai IPNCPD iaitu Puan Nur Razana binti Abdul Manan dan Encik Yong Kok Sia. Pegawai-pegawai berikut bersedia untuk menjawab sebarang pertanyaan berkaitan program ini.                            | IPN               |
| 14. | Diminta sambung <i>line</i> telefon kepada pegawai atau unit berkenaan selepas mengetahui & memahami pertanyaan pihak yang menelefon tersebut.  | Pihak Pengurusan JANM Pulau Pinang mengambil perhatian berkenaan perkara ini dan tindakan penambahbaikan telah diambil.   | JANM PULAU PINANG |
| 15. | Pegawai perlu cepat melayan pertanyaan dengan berhemah dan bersopan.  | Pihak Pengurusan JANM Pulau Pinang mengambil perhatian berkenaan perkara ini dan tatacara menjawab panggilan telefon dengan berhemah telah diedarkan.   | JANM PULAU PINANG |
| 16. | Pegawai bertugas di kaunter perlu memastikan talian telefon disambungkan kepada pegawai/unit yang betul bagi memudahkan urusan.   | Pihak Pengurusan JANM Pulau Pinang mengambil perhatian berkenaan perkara ini dan tindakan susulan telah diambil.  | JANM PULAU PINANG |
| 17. | Pegawai perlu lebih mesra dan bijak mengawal emosi.   | Pihak Pengurusan JANM Pulau Pinang mengambil perhatian berkenaan perkara ini dan program AKRAB akan dilaksanakan pada tahun 2024.   | JANM PULAU PINANG |
| 18. | Pegawai perlu lebih bersedia untuk menjawab dan menyelesaikan permasalahan pelanggan dan proaktif dalam memberi nasihat dan penyelesaian kepada pelanggan tidak kira latar belakang dan umur pelanggan. | Jabatan sentiasa memastikan pegawai JANM dilengkapi dengan ilmu pengetahuan yang terkini di mana setiap pegawai perakaunan dikehendaki menghadiri kursus berkaitan perakaunan dan kewangan setiap tahun.  | JANM JOHOR        |
| 19. | Layanan di kaunter perlu lebih mesra kerana kami orang luar JANM tidak tahu keadaan di sana apabila kami tiba di sana.  | Semua pegawai JANM Pahang sentiasa diingatkan untuk memberi layanan yang terbaik kepada pelanggan-pelanggan samada yang datang secara bersemuka atau yang menghubungi melalui panggilan telefon. Etika menjawab telefon juga perlu sentiasa dipatuhi. Perkara ini telah disampaikan semasa sesi perjumpaan/mesyuarat Pengarah bersama kakitangan. | JANM PAHANG       |
| 20. | Telefon tidak terlalu lama berdering dan percakapan perlu berhemat.   |   |                   |
| 21. | Layanan pegawai yang berurusan dengan kami kurang memuaskan kerana nada suara yang agak tinggi, kasar dan marah. Sepatutnya perlu diterang dengan berhemah  |   |                   |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN   | MAKLUM BALAS   | BAHAGIAN      |
|-----|---|--|---------------|
|     | sebab kami tidak faham dengan sesuatu yang kami tidak tahu dan bukan sebaliknya.  |  |               |
| 22. | Mohon untuk pegawai yang memberi maklum balas, untuk memperkenalkan diri. Pernah terjadi, apabila saya tanya dengan siapa saya bercakap, pegawai tersebut tidak memberitahu namanya, tetapi memberitahu, buat panggilan dan sambung ke unit sekian-sekian.  |  |               |
| 23. | Saya pernah berurusan dengan Unit Naziran/Audit. Pengalaman saya, pegawai yang menjawab seolah-olah teragak-agak dengan pertanyaan saya yang melibatkan pekeliling dan peraturan semasa kewangan dan jawapan yang diberikan tidak meyakinkan. Selain itu, pegawai juga memberi jawapan 'beliau orang baru' dan tidak dapat menjawab soalan saya. Kemana lagi saya dapat mengajukan soalan berkaitan kemusykilan yang saya hadapi selain dari Unit Naziran/Audit. Harapan saya pegawai di Unit Naziran dapat memperkasakan ilmu kewangan untuk membantu Pihak Tanggungjawab yang di dalam masalah pada masa akan datang. | Semua pegawai sentiasa dipastikan untuk menghadiri kursus-kursus sekurang-kurangnya tujuh (7) hari setahun bagi memastikan pegawai sentiasa peka dan mempunyai pengetahuan yang baik dalam melaksanakan tugas. Pegawai-pegawai unit naziran juga telah diminta untuk membuat sesi pembincangan dalaman berkaitan SPANM yang baru dikeluarkan bagi memastikan semua ahli pasukan peka terhadap sebarang perubahan peraturan dan pekeliling. Di dalam masa yang sama juga, direktori pejabat sentiasa dikemaskini agar pihak pelanggan boleh menghubungi pegawai yang tepat dalam bertanyakan sesuatu isu. | JANM PAHANG   |
| 24. | Pegawai perlu lebih kemahiran komunikasi dan ada rasa hormat pada Pusat Tanggungjawab kerana itu melambangkan profesionalisme anda sebagai pusat rujukan walaupun hanya dengan ucapan maaf/terima kasih.  | Jabatan komited untuk memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan. Justeru pihak kami akan mengenal pasti dan merancang sesi latihan untuk mengukuhkan kemahiran komunikasi di kalangan pegawai.   | JANM KELANTAN |
| 25. | Pegawai JANM Kelantan harus bersikap mesra pelanggan dan terbuka, mana-mana <i>group Whatsapp</i> yang dibuat oleh pegawai JANM Kelantan haruslah dua hala daripada satu hala untuk admin sahaja.   | Untuk makluman setiap unit ada <i>group Whatsapp</i> dengan PIC di PTJ masing-masing secara komunikasi dua (2) hala. Satu inisiatif diambil JANM Kelantan untuk wujudkan 1 <i>community</i> di aplikasi <i>Whatsapp</i> dengan tujuan menyampaikan pemakluman secara umum dan satu (1) hala sahaja bagi mengelakkan perkara-perkara tidak berkaitan dengan urusan rasmi dimuat naik oleh PTJ.  | JANM KELANTAN |

*Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022*

| <b>BIL</b> | <b>CADANGAN PENAMBAHBAIKAN</b>   | <b>MAKLUM BALAS</b>   | <b>BAHAGIAN</b> |
|------------|--|---|-----------------|
| 26.        | Pegawai perlu lebih mesra pelanggan sesuai dengan jawatan iaitu Pegawai Khidmat Pelanggan. | Pegawai Khidmat Pelanggan telah dihantar untuk menghadiri Kursus Keterampilan dan Kursus Perkhidmatan - Pengurusan Pelanggan Yang Berkualiti bagi memantapkan kemahiran perhubungan awam pegawai. | JANM MIRI       |

**B) PERKHIDMATAN JANM**

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN |
|-----|--|---|----------|
| 1.  | Dicanggihkan sumber info supaya lebih menarik dan kreatif.   | Kualiti bahan hebahan akan dipertingkatkan dengan konsep infografik.  | UMUM     |
| 2.  | Lebih mudah dan menarik seperti <i>robotic</i> dan sebagainya.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jabatan dalam perancangan untuk pembangunan <i>chatbot</i> walau bagaimanapun adalah tertakluk kepada kos dan peruntukan;</li> <li>Penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan akan terus diberi fokus dengan mengoptimumkan aplikasi digital;</li> <li>Telah terdapat pelbagai saluran pertanyaan seperti SISPAA, emel, soalan lazim (FAQ) dan melalui panggilan telefon.</li> </ul> | UMUM     |
| 3.  | Mempertingkatkan lagi cara komunikasi secara profesional.  | Kemahiran komunikasi pegawai berkenaan akan dipertingkatkan secara berterusan melalui penyertaan dalam program latihan atau kursus yang bersesuaian.  | UMUM     |
| 4.  | Meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kaedah penyampaian maklumat kepada jabatan kerajaan supaya prosedur/tatacara kewangan dapat dilaksanakan dengan tepat dan betul. | IPN memberikan perhatian dan fokus terhadap penambahbaikan kandungan dan kualiti tenaga pengajar bagi memastikan program latihan yang dianjurkan dapat memberikan impak positif terhadap pengurusan kewangan sektor awam.   | UMUM     |
| 5.  | Perlu menambahbaik server.   | Memerlukan maklumat lanjut sistem yang perlu ditambahbaik server.   | UMUM     |
| 6.  | Ditambah baik untuk ruangan kuiru agar lebih mudah dilihat dan diketahui, contoh auto <i>pop up</i> dalam email atau mesej /whatsapp dan lain-lain                     | Memerlukan maklumat lanjut berkaitan sistem/aplikasi yang hendak ditambah baik yang melibatkan ruangan kuiru.   | BPTM     |
| 7.  | Tambah baik dengan mengadakan kursus Terimaan iGFMAS untuk pengguna iaitu penyedia baharu.   | Kursus iGFMAS Modul AR atau Terimaan telah sedia dianjurkan oleh IPN sejak tahun 2018. Kursus ini adalah terbuka kepada semua penjawat awam. Pendekatan kursus menekankan kepada aspek hands-on selain dari teori bagi memastikan keberkesanan penyampaian pembelajaran kursus.   | IPN      |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN |
|-----|--|---|----------|
| 8.  | Kekalkan kecemerlangan sedia ada dan merancang penambahbaikan kemahiran tatacara pengurusan kewangan.  | IPN memberikan perhatian dan fokus terhadap penambahbaikan kandungan dan kualiti tenaga pengajar bagi memastikan program latihan yang dianjurkan dapat memberikan impak positif terhadap pengurusan kewangan sektor awam. | IPN      |
| 9.  | Diharap talian bagi permohonan BWTD sentiasa di dalam keadaan baik bagi lebih memudahkan permohonan BWTD secara dalam talian.  | BWTD dalam perancangan untuk menambahbaik <i>call centre</i> dan <i>helpdesk</i> untuk kemudahan pelanggan.   | BWTD     |
| 10. | Penggunaan sistem eGUMIS dapat ditambah baik seperti permohonan untuk draf bank bagi memuat naik dokumen sokongan seperti surat pengesahan untuk memudahkan pengguna.  | BWTD mempunyai perancangan untuk mewujudkan surat pengesahan dalam talian.  | BWTD     |
| 11. | Mengadakan lebih banyak kursus bagi perkongsian ilmu.  | BWTD mempunyai beberapa program perkongsian ilmu yang disediakan sepanjang tahun.   | BWTD     |
| 12. | Urusan Tuntutan Wang Tak Dituntut dibuat secara <i>online</i> .  | Tuntutan wang tak dituntut telah boleh dikemukakan dalam talian.  | BWTD     |
| 13. | Sistem eGUMIS boleh menyemak lebih daripada dua (2) nombor kad pengenalan dalam satu hari.   | Bagi tujuan keselamatan, semakan kad pengenalan masih ditetapkan kepada dua (2) nombor sahaja sehingga sistem ditambah baik untuk mengelakkan salah guna data.  | BWTD     |
| 14. | Urusan bahagian pentadbiran mohon di tambahbaik dari segi layanan dan respon haruslah cekap.   | Penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan akan terus diberi fokus dengan pelaksanaan amalan terbaik dan pemantauan berterusan.   | IPN      |
| 15. | Kursus eSPKWS Pengurusan Kumpulan Wang Sekolah jika boleh diadakan secara bersemuka di seluruh Sarawak oleh kerana tahun lepas tiada kursus bersemuka di Sarawak. Sebelum ini diadakan secara dalam talian oleh penganjur dan agak susah bagi kami di Pihak Tanggungjawab/Sekolah mendapat ilmu dengan berkesan kerana kursus melibatkan sistem. | Setakat ni tiada perancangan untuk memperluaskan penganjuran kursus eSPKWS di zon-zon termasuk Sarawak. Peluasan kursus ini perlu mengambilkira kapasti dari aspek makmal komputer dan tenaga pengajar.                   | IPN      |



Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Keuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS   | BAHAGIAN |
|-----|--|--|----------|
| 16. | Semoga Khidmat Nasihat dapat dimantapkan lagi melalui bantuan secara <i>online</i> dan berpusat daripada pihak JANM bagi memudahkan maklumbalas yang cepat pada masa yang sama selaras dengan semua maklumbalas di semua peringkat Pejabat Perakaunan bagi memastikan sebarang kekeliruan dan percanggahan khidmat nasihat yang diberikan oleh Pejabat Perakaunan masing-masing. | BKP dan BPOPP sering berkomunikasi bagi menyelaraskan maklum balas untuk memastikan wujudnya tindakan dan maklum balas yang seragam di Pejabat Perakaunan. Seksyen Perundingan di Pejabat Perakaunan perlu memahirkkan diri dengan peraturan yang berkuat kuasa dan membuat semakan awal serta perbincang bersama dengan Pengarah dan Unit lain yang berkaitan atau semak silang dengan pelaksanaan di Pejabat Perakaunan lain sebelum sesuatu khidmat nasihat dipanjangkan kepada Ibu Pejabat. Seksyen Perundingan perlu memahami <i>nature</i> di Kementerian/PTJ masing-masing, menjalankan semakan dan kajian awal; serta mengemukakan syor kepada pertanyaan yang dikemukakan kepada Ibu Pejabat. Emel pertanyaan yang dikemukakan kepada BKP perlu disalinkan kepada Ketua Akauntan/Pengarah masing-masing bagi tujuan pemantauan bersama. | BKP      |
| 17. | Perbanyakkan kursus dan risalah.   | Selaras dengan Dasar Digitalisasi Negara, sebaran maklumat kerajaan dibuat dalam medium digital yang boleh diperolehi di dalam portal JANM dan portal kerajaan tertentu seperti <i>Mygovernment</i> dan Data Terbuka Malaysia.   | BPOPA    |
| 18. | Sistem semakan baki pinjaman perlu dipertingkatkan. Sistem sedia ada tidak menunjukkan baki yang terkini.  | Dimaklumkan Perkhidmatan Portal - ePenyata Pinjaman dan Pendahuluan sedang dalam tindakan penambahbaikan di bawah projek <i>Application Improvement (AI) iGFMAS</i> yang dijangka siap pada Februari 2024. Sehubungan itu, tindakan menutup sementara akses terhadap perkhidmatan tersebut telah dilakukan pada 1 Ogos 2023. Peminjam boleh mendapatkan baki pinjaman yang betul dan tepat melalui Bahagian Akaun, Kementerian masing-masing.  | BPOPA    |
| 19. | Tingkatkan kepakaran pegawai berkaitan dasar dan MPSAS.  | PPPA bertindak sebagai pusat rujukan bagi khidmat nasihat perakaunan akruan kepada Kerajaan Persekutuan, Negeri, Badan Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan. PPPA juga memperkasakan MPSAS melalui aktiviti <i>Centre of Reference (CRe)</i> yang menjurus kepada pemerksaan MPSAS kepada pegawai PPPA dan IPN khususnya dan pegawai perakaunan sektor awam amnya. Di samping itu, PPPA juga menjalankan aktiviti Pengurusan Perubahan bagi perakaunan akruan termasuklah hebahan berkaitan operasi perakaunan akruan kepada Kementerian, JANM Negeri dan Cawangan. Sepanjang tahun 2022, sebanyak 18 aktiviti pemerksaan kepakaran pegawai berkaitan polisi perakaunan dan MPSAS telah diadakan melalui aktiviti khidmat nasihat,   | PPPA     |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN |
|-----|--|---|----------|
|     |  | Pengurusan Perubahan dan CORE. PPPA memfokuskan aktiviti pemerksaan MPSAS yang terkini dan khusus, manakala bagi MPSAS tahap asas dan pertengahan disediakan oleh IPN (PPPA berperanan sebagai penggubal utama).  |          |
| 20. | Mengemaskini portal perakaunan akruan.   | Portal Perakaunan Akruan sentiasa dikemas kini dan dalam proses penambahbaikan di menu FAQ oleh vendor. Sepanjang tahun 2022, sebanyak 9 Edaran <i>Liaison Change Agent</i> (LCA) telah dikeluarkan berkaitan dokumen perakaunan akruan yang dikemas kini di dalam Portal Perakaunan Akruan antaranya seperti MPSAS, Carta Akaun Akruan (CAA), Manual Pengguna iGFMAS dan Manual Perakaunan Akruan (MPA). Semakan dari semasa ke semasa dijalankan bagi memastikan Portal Perakaunan Akruan sentiasa menyediakan maklumat yang terkini kepada pengguna.                     | PPPA     |
| 21. | Pertingkatkan lagi mutu perkhidmatan dengan cemerlang.   | BPAD sentiasa berpegang kepada tagline <i>Trusted Partner@Your Service</i> dan <i>#WeAreTheTeam</i> bagi memastikan setiap tugas yang diberikan dilaksanakan dengan cemerlang bagi mencapai standard mutu perkhidmatan JANM <i>Excellent Accounting@YourService</i> .   | BPAD     |
| 22. | Penambahbaikan dalam menerima panggilan telefon dengan lebih cepat.  | BPAD sentiasa mengingatkan kepada semua kakitangan agar sentiasa memberi perhatian terhadap semua panggilan masuk yang diterima. Sesi <i>knowledge sharing</i> berkaitan Arahan Pentadbiran kepada semua warga BPAD juga kerap diadakan bagi memastikan semua kakitangan BPAD sentiasa bersiap sedia dalam menerima panggilan telefon terutamanya pada waktu pejabat.   | BPAD     |
| 23. | Kenaikan pangkat secara KUP WA41 bagi pegawai pelaksana yang memiliki ijazah sarjana muda kepujian (3.50 ke atas). | Peningkatan Secara Lantikan masih lagi dikuatkuasakan bagi permohonan penolong akauntan ke jawatan akauntan WA41 dengan menggunakan Ijazah Sarjana Muda diiktiraf. Tiada istilah kenaikan pangkat apabila melibatkan kumpulan perkhidmatan yang berbeza kerana ia tertakluk kepada syarat pelantikan yang ditetapkan oleh JPA dan SPA selaku Pihak Berkuasa Melantik. Oleh itu, pegawai yang mempunyai kelayakan akademik yang lebih tinggi daripada kelayakan jawatan sandangan semasa perlu memohon ke jawatan yang lebih tinggi melalui urusan pelantikan baharu di SPA. | BPPP     |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN |
|-----|--|---|----------|
| 24. | Mohon lebih kerap dan lebih ramai kakitangan lantikan JANM yang berada di Pusat Tanggungjawab dijemput menghadiri kursus peningkatan kerjaya.  | Kursus Kriteria Kecemerlangan adalah kursus yang wajib dihadiri bagi pegawai yang layak bagi kenaikan pangkat melalui sijil badan iktisas. Walau bagaimanapun, pegawai boleh memohon kursus anjuran IPN/swasta/anjuran agensi/jabatan bagi meningkatkan kompetensi untuk pelaksanaan tugas secara efisien dan berkesan. | BPPP     |
| 25. | JANM HQ adakan sesi kursus motivasi dan kaunseling bagi pegawai-pegawai yang bermasalah dan meningkatkan lagi pemantauan berkesan supaya pegawai-pegawai ini boleh meneruskan perkhidmatan dengan lebih baik dan tidak menimbulkan masalah atau beban kepada pegawai lain.   | Program intervensi kaunseling di ibu pejabat dan enam (6) zon masih diteruskan dan khidmat kaunseling telah dilaksanakan oleh ahli akrab JANM melalui ujian Dapatan Saringan Minda Sihat. Pegawai yang masih bermasalah boleh dirujuk keada pegawai Psikologi untuk sesi kaunseling.                                    | BPPP     |
| 26. | Perkukuhkan skim akauntan dari aspek kenaikan pangkat/ pemangkuan dibuat pada masa yang sepatutnya tanpa membiarkan pengosongan terlalu lama. Jika ditanya mohon dapat memberikan jawapan yang jelas dan tidak meminta pegawai menyemak sendiri dengan pihak yang berkaitan. | Urusan pemangkuan/ kenaikan pangkat akauntan ini bukan di bawah kuasa JANM secara mutlak kerana kuasa Lembaga ini terletak di JPA.  | BPPP     |
| 27. | Saya mencadangkan urusan kenaikan pangkat secara TBBK kepada semua kakitangan JANM dibuat terus berdasarkan kepada pencapaian/kompetensi pegawai, sokongan Ketua Jabatan melalui LNPT dan melepasi tempoh perkhidmatan yang disyaratkan.                                     | Isu pemberian kenaikan pangkat secara TBBK ini adalah isu dasar yang terletak di bawah bidang kuasa JPA. Oleh itu, mohon dipanjangkan cadangan ke JPA.  | BPPP     |
| 28. | Mempercepatkan tempoh kelulusan perbiayaan perubatan.  | Tempoh kelulusan pembiayaan perubatan ini adalah tertakluk kepada sokongan di peringkat KKM. Lazimnya, KKM mengambil sedikit masa untuk mengemukakan sokongan ini kerana jumlah permohonan yang diterima adalah banyak.   | BPPP     |
| 29. | Mohon dipaparkan senarai pertukaran semua gred jawatan di JANM bukan terhad kepada skim akauntan sahaja pada setiap bulan. Untuk makluman sebelum  | Senarai pertukaran melibatkan semua gred pertukaran telah dipaparkan di laman web rasmi JANM.   | BPPP     |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN          |
|-----|--|---|-------------------|
|     | tahun 2020, ada dipaparkan untuk semua gred jawatan yang bertukar.   |   |                   |
| 30. | Mohon selalu dikemaskini iaitu pergerakan, perpindahan pegawai dan pegawai yang bakal bersara.   |   |                   |
| 31. | Mohon kemaskini data penempatan pegawai supaya tiada pegawai yang lebih lima (5) tahun dalam Jabatan yang sama.  | Urusan pertukaran/ pusingan kerja sememangnya sedang dalam tindakan BPPP namun dibuat secara berfasa memandangkan jumlah pegawai yang terlibat adalah sangat ramai.                       | BPPP              |
| 32. | Tidak dapat hubungi pegawai yang diperlukan bagi urusan pertukaran.  | Boleh cuba menghubungi pegawai melalui saluran lain seperti e-mel dan sebagainya kerana bilangan panggilan yang diterima setiap hari amat banyak.   | BPPP              |
| 33. | Semakan perkhidmatan melalui sistem iSPK AG masih belum dapat diakses sepenuhnya dan tiada rekod/ maklumat.  | Urusan tersebut masih dalam tindakan urus setia dan belum mempunyai sebarang status keputusan yang wajar dihebahkan kepada pegawai.   | BPPP              |
| 34. | Mohon pihak BPPP untuk buat kajian semula <i>rotation</i> tugas pegawai di bawah JANM. Ada pegawai yang memerlukan pertukaran atas sebab yang munasabah tetapi tidak diambil berat. Ada pegawai terlalu lama di satu-satu jabatan sehingga hampir puluh tahun, tidak diambil tindakan peningkatan kerjaya di mana akauntabiliti yang dipegang oleh JANM jika terlalu lama pegawai membuat tugas yang sama bertahun-tahun lamanya. BPPP juga perlu telus dalam melayan permasalahan pegawai JANM kerana JANM adalah tiang utama untuk pegawai mengadu masalah dan memohon maklumbalas atas segala permasalahan. | Urusan pertukaran/ pusingan kerja sememangnya sedang dalam tindakan BPPP namun dibuat secara berfasa memandangkan jumlah pegawai yang terlibat adalah sangat ramai.                       | BPPP              |
| 35. | Semua kakitangan boleh tingkatkan pengetahuan berkaitan unit-unit lain bagi memudahkan menjawab pertanyaan pelanggan.  | Pihak Pengurusan JANM Pulau Pinang mengambil perhatian berkenaan perkara ini dan <i>knowledge sharing</i> akan dilaksanakan dari semasa ke semasa untuk meningkatkan pengetahuan pegawai. | JANM PULAU PINANG |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| <b>BIL</b> | <b>CADANGAN PENAMBAHBAIKAN</b>  | <b>MAKLUM BALAS</b>   | <b>BAHAGIAN</b>      |
|------------|---|---|----------------------|
| 36.        | Direktori pegawai perlu dikemaskini dari masa ke semasa.  | Pihak Pengurusan JANM Pulau Pinang mengambil perhatian berkenaan perkara ini dan tindakan pengemaskinian direktori telah dibuat dari masa ke semasa.  | JANM PULAU PINANG    |
| 37.        | Direktori perlu dikemaskini.  |   |                      |
| 38.        | Sentiasa memastikan info diterima melalui emel dan panggilan telefon supaya tiada kecaciran maklumat atau kursus. | Penyampaian telah dihantar melalui pelbagai medium seperti emel, aplikasi Whatsapp, Telegram dan portal untuk memastikan tiada kecaciran maklumat.  | JANM PULAU PINANG    |
| 39.        | Diwarkan secara lebih kerap supaya ramai orang akan selalu melawat.   | Pihak Pengurusan JANM Pulau Pinang mengambil perhatian berkenaan perkara ini dan tindakan susulan akan diambil.   | JANM PULAU PINANG    |
| 40.        | Perlu diperbaiki contohnya telefon diangkat dalam tiga (3) deringan.  | Pemakluman dan peringatan kepada pegawai secara berterusan dilaksanakan dari semasa ke semasa.  | JANM PERAK           |
| 41.        | Susah untuk dihubungi.  | Perkara ini akan diperhalusi. Pelanggan boleh menghubungi pegawai melalui e-mel sekiranya tidak dapat menghubungi melalui panggilan telefon. Ini kerana pegawai mungkin berada di luar kawasan atau sedang menjalankan tugas rasmi. Pelanggan juga boleh menghubungi pegawai alternatif di Unit berkenaan.  | JANM PERAK           |
| 42.        | Talian telefon tidak dijawab walaupun ada nada dering.  |   |                      |
| 43.        | Perlu memberi maklum balas dengan lebih cepat.  | Setiap pertanyaan akan diberikan maklum balas dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.   | JANM PERAK           |
| 44.        | Bahan bacaan (akhbar, majalah) diruang menunggu.  | Bahan bacaan telah disediakan di setiap ruang menunggu 3 zon Jabatan. Sudut bacaan juga disediakan di Zon Puncak Gemilang.  | JANM NEGERI SEMBILAN |
| 45.        | Sukar untuk menembusi talian telefon pejabat hampir keseluruhan hubungan menggunakan telefon bimbit peribadi.     | Keupayaan sistem PABX JANM Johor pada masa ini boleh menerima sehingga tujuh (7) panggilan masuk secara serentak. Sekiranya pegawai di kaunter sedang melayan pelanggan di telefon, pelanggan lain yang menghubungi JANM Johor pada masa yang sama, boleh terus menghubungi mana-mana unit yang dikehendaki mengikut nombor yang telah dipadankan (operator) atau boleh bercakap terus dengan pegawai yang dikehendaki dengan menekan nombor sambungan. | JANM JOHOR           |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN   | MAKLUM BALAS   | BAHAGIAN           |
|-----|---|--|--------------------|
| 46. | Berikan pegawai yang mahir untuk menyelesaikan semua masalah yang kami hadapi                     | Semua pegawai sentiasa dipastikan untuk menghadiri kursus-kursus sekurang-kurangnya tujuh (7) hari setahun bagi memastikan pegawai sentiasa peka dan mempunyai pengetahuan yang baik dalam melaksanakan tugas. Di dalam masa yang sama juga, direktori pejabat sentiasa dikemaskini agar pihak pelanggan boleh menghubungi pegawai yang tepat dalam bertanyakan sesuatu isu. | JANM PAHANG        |
| 47. | Kursus bersemuka berkaitan dengan perolehan kerajaan dan lain-lain yang difikirkan sesuai.        | Kursus bersemuka berkaitan perolehan telah dilaksanakan pada Oktober 2023. Penganjuran berdasarkan takwim dan peruntukan yang telah diluluskan oleh pihak IPN.   | JANM PAHANG        |
| 48. | Mengadakan lebih banyak lagi kursus mengenai bayaran.   | Kursus bersemuka berkaitan bayaran telah dilaksanakan pada Oktober 2023. Penganjuran berdasarkan takwim dan peruntukan yang telah diluluskan oleh pihak IPN.   | JANM PAHANG        |
| 49. | Melaksanakan kursus berkaitan iGFMAS supaya dapat menambah ilmu pengetahuan.                      | Kursus bersemuka berkaitan iGFMAS melibatkan empat (4) siri telah diadakan sepanjang 2023. Penganjuran berdasarkan takwim dan peruntukan yang telah diluluskan oleh pihak IPN.   | JANM PAHANG        |
| 50. | Tingkatkan lagi mutu perkhidmatan.  | Pegawai sentiasa bersikap mesra dan professional dalam memberi layanan. Pegawai juga diberi latihan yang bersesuaian dengan tugas agar kompetensi kerja dapat ditingkatkan.  | JANM<br>TERENGGANU |
| 51. | Semua staff/kakitangan JANM cawangan diberikan capaian iGFMAS mengikut fungsi unit masing-masing. | Capaian iGFMAS diberi kepada pegawai yang diberi peranan dan diberi kuasa sahaja bagi tujuan kawalan dalaman dan membendung salah guna capaian.  | JANM<br>TERENGGANU |
| 52. | Menyediakan satu platform untuk soal jawab berkaitan perolehan bagi kemudahan pengguna.           | JANM Negeri Terengganu telah menyediakan satu platform medium komunikasi iaitu Group Telegram yang boleh digunakan untuk mengutarakan sebarang persoalan yang dikemukakan oleh kakitangan awam. Pentadbir Sistem akan menjawab sebarang isu yang diutarakan. Bagi tujuan ini JANM Negeri Terengganu akan menwar-warkan kewujudan medium ini.                                 | JANM<br>TERENGGANU |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN           |
|-----|--|---|--------------------|
| 53. | Pegawai mesti mempunyai maklumat yang lengkap tentang perkhidmatan yang terdapat di jabatan.   | Pihak pengurusan akan mengambil perhatian serta membuat penambahbaikan dari semasa ke semasa.   | JANM<br>TERENGGANU |
| 54. | eVendor, mohon pegawai member tunjuk ajar <i>step by step</i> jika berlaku masalah eVendor.  | Sistem eVendor diberi kepada pembekal yang berdaftar secara online. Pegawai sentiasa memberi tunjuk ajar jika berlaku sebarang kesulitan di pihak pembekal.   | JANM<br>TERENGGANU |
| 55. | Kebanyakan pegawai kurang mahir dan mengambil masa yang lama untuk menjawab maklum balas. Rata-rata menunggu jawapan daripada pihak BPTM.  | Pegawai sentiasa sedia membantu PTJ dalam menyelesaikan masalah mereka. Walaubagaimana pun jika masalah tersebut tidak dapat diselesaikan di peringkat pegawai JANM kelantan (seperti mendapatkan kelulusan capaian khas dalam sistem), pihak kami perlu merujuk kepada BPTM dan perlu menunggu jawapan daripada mereka sebelum memaklumkan kepada PTJ.                                       | JANM KELANTAN      |
| 56. | Mohon setiap emel yang dihantar untuk diambil tindakan perlu disusuli dengan makluman melalui pelbagai medium lain seperti Whatsapp atau talian kerana ada emel yang hanya diterima oleh Ketua Jabatan tetapi tidak dipanjangkan kepada <i>Person In Charge</i> (PIC) namun PIC telah dimarah oleh pegawai JANM kerana tidak menghubungi semula. Beliau menyatakan emel tidak diterima sedangkan PIC tidak mengetahui beliau telah menghantar emel kepada Pihak Tanggungjawab (PTJ). | Menjadi tanggungjawab penerima emel di PTJ untuk menyampaikan emel yang diterima kepada PIC masing-masing. Walaubagaimanapun jika terdapat keperluan, menjadi amalan JANM Kelantan membuat pemakluman susulan samada melalui aplikasi whatsapp atau panggilan selepas menghantar emel kepada PTJ bagi mengelakkan pegawai di PTJ terlepas pandang maklumat yang dihantar.                     | JANM KELANTAN      |
| 57. | Mohon Pegawai JANM mengetahui dengan jelas tindakan unit yang berkenaan contohnya bagi pertanyaan untuk tarik data gaji ke dalam sistem iGFMS sehingga memanjangkan kepada 2/3 unit yang berlainan dan akhirnya talian terputus begitu sahaja.   | Pegawai Khidmat Pelanggan mungkin mendapat maklumat yang kurang jelas dari pemanggil menyebabkan kesukaran untuk panjangkan panggilan kepada unit yang sebenar. Sebagai alternatif, PTJ boleh berhubung secara terus dengan PIC di JANM Kelantan melalui nombor pejabat pegawai/telefon bimbit/whatsapp seperti mana nombor di dalam group whatsapp atau di portal yang sentiasa dikemaskini. | JANM KELANTAN      |
| 58. | Kaunter perlu sentiasa ada pegawai yang bertugas, telefon perlu sentiasa dijawab dengan segera walaupun sekarang urusan antara JANM lebih kepada whatsapp.   | Kaunter pejabat ini dibuka pada setiap hari dengan masa seperti berikut:- Isnin - Jumaat : 8.30 pagi hingga 5.00 petang, Masa Rehat : Isnin -Khamis: 1.00 - 2.00 petang, Jumaat:11.30 pagi - 2.00 petang.   | JANM SABAH         |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN   | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN      |
|-----|---|---|---------------|
|     | Pernah menerima aduan dari luar panggilan telefon tidak dijawab.  |   |               |
| 59. | Telefon perlu dijawab dengan segera.  | JANM Sabah mengambil perhatian dan semua warga sentiasa diingatkan untuk menjawab panggilan telefon dengan berhemah dan amalan Jabatan ini adalah menjawab panggilan telefon dalam tempoh tiga deringan.  | JANM SABAH    |
| 60. | Memberi kursus/latihan untuk pegawai-pegawai yang berkaitan kewangan dari jabatan negeri.                                       | Kursus yang dianjurkan oleh JANM Kapit seperti iGFMAS /Gaji. Pegawai dari jabatan boleh memohon apa-apa kursus yang sesuai sekiranya berminat. JANM Kapit tiada halangan jika ada pegawai dari jabatan negeri memohon.  | JANM KAPIT    |
| 61. | Wujudkan Laman Sendiri.   | Pewujudan laman sendiri adalah tertakluk kepada kelulusan pihak Ibu Pejabat. Buat masa ini Laman JANM Cawangan Sandakan boleh diakses melalui url <a href="https://sandakan.anm.gov.my">https://sandakan.anm.gov.my</a> .   | JANM SANDAKAN |
| 62. | Perbanyakkan penawaran kursus berkaitan kewangan.   | Terdapat empat (4) kursus berkaitan kewangan menggunakan peruntukan IPN disediakan pada setiap tahun, di samping itu 2 hingga 3 kursus dalaman juga di laksanakan berdasarkan keperluan kursus yang dipohon di kalangan staf.   | JANM SANDAKAN |
| 63. | Memperbanyakkan lagi kursus yang berkaitan dengan kewangan.   |   |               |
| 64. | Mohon penambahbaikan kestabilan talian sistem JANM.   | Pihak JANM Cawangan Sandakan akan memajukan permohonan kepada Ibu Pejabat untuk meningkatkan keupayaan Internet daripada mbps yang sedia ada kepada mbps yang lebih tinggi. Buat sementara waktu Unit Teknikal JANM Sandakan telah menambah pemasangan AP baharu bagi meningkat sedikit kelajuan internet. Untuk makluman jua, Ibu Pejabat sedang dalam rangka perbincangan untuk menukar Wifi 5 kepada 6 yang dijangka akan mampu menyelesaikan masalah kelajuan internet di makmal. | JANM SANDAKAN |
| 65. | Mohon JANM lebih kerap memberikan taklimat mengenai sistem seperti menjana aset ke dalam sistem iGFMAS, ePayslip dan lain-lain. | Kursus dan taklimat yang melibatkan peruntukan perlu dirancang lebih awal dan memerlukan kelulusan PPT.   | JANM BINTULU  |



Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN   | MAKLUM BALAS   | BAHAGIAN      |
|-----|---|--|---------------|
| 66. | Elakkan meminta maklumat gaji pegawai secara <i>last minute</i> .   | Maklumat gaji pegawai yang diminta dengan PTJ adalah melibatkan semakan ke atas perubahan bayaran elaun / BKK / BIK dan semakan SQ01 yang memerlukan semakan segera dari PTJ.  | JANM BINTULU  |
| 67. | Kerap mengadakan bengkel/kursus /taklimat sistem yang dikendalikan bagi memantapkan cara membuat kerja harian.                                    | Kursus Generik yang ditetapkan oleh IPN kepada cawangan adalah ditetapkan dua (2) kali setahun dan berdasarkan kelulusan PPT.<br><u>2021</u><br>1) Prinsip dan Pengurusan Perolehan Kerajaan 2) MPSAS : Perakaunan Belanja<br><u>2022</u><br>1) Pengurusan Emolumen Sektor Awam 2) Pengurusan Elaun dan Kemudahan Sektor Awam.<br><u>2023</u><br>1) iGFMS : Modul AA (Asset Accounting) 2) iGFMS Akauntabiliti Pengurus PTJ<br><u>2024</u><br>1) iGFMS : Modul AR (Account Receivable) 2) iGFMS : Modul HCM (Human Capital Management) | JANM BINTULU  |
| 68. | Mengajar cara-cara menyemak atau mengisi Wang Tak Dituntut eGumis secara <i>face to face</i> kerana saya kurang mahir menggunakan <i>online</i> . | Pegawai Khidmat Pelanggan yang bertugas di Kaunter semakan Wang Tak Dituntut sentiasa bersedia membantu pelanggan yang hadir bagi membantu pelanggan membuat semakan dan tuntutan melalui sistem eGumis.   | JANM TAWAU    |
| 69. | Sesi Bertemu dengan Pihak Tanggungjawab di setiap bahagian diharap dapat diteruskan.  | JANM Tawau sentiasa terbuka jika terdapat keperluan PTJ berjumpa dengan pegawai atau Unit di JANM Cawangan Tawau.  | JANM TAWAU    |
| 70. | Sistem perlu penambahbaikan kadang - kadang bermasalah.   | Aktiviti penyenggaraan sistem iGFMS dibuat dari masa ke semasa untuk penambahbaikan termasuk aktiviti menaiktaraf server iGFMS (SAPGUI dan Portal) sepertimana pemakluman kepada PTJ setiap kali penyenggaraan dibuat. Selain itu, pegawai JANM Cawangan Keningau sentiasa bersedia membantu dan memberi maklumbalas terhadap aduan yang diterima.   | JANM KENINGAU |
| 71. | Mengadakan kursus.  | JANM Cawangan Keningau sentiasa komited menganjurkan kursus-kursus berkaitan untuk membantu pemahaman pegawai-pegawai di PTJ. Sepanjang tahun 2023, JANM Cawangan Keningau telah menganjurkan empat (4) kursus generik yang berkaitan kewangan dan perakaunan (MPSAS) serta latihan  | JANM KENINGAU |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN   | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN     |
|-----|---|---|--------------|
|     |   | <p>refresher Sistem iGFMAS. Selain itu, Jabatan juga ada membuat taklimat seperti berikut kepada PTJ;</p> <p>i) Refresher Borang Capaian &amp; Service Desk iGFMAS, Jadual AP11 dan Pengurusan Token</p> <p>ii) Pemantapan PTJ : Isu-isu Naziran dan Pelaporan</p> <p>iii) Taklimat Pemurnian Data iGFMAS dan Pengisian Template Mass Upload</p> <p>iii) Taklimat Pengisian Template Verifikasi Aset secara sukuan.</p> |              |
| 72. | Portal JANM Sarawak perlu lebih banyak <i>update</i> berkaitan pengumuman, pekeliling. Boleh mohon pegawai kewangan di Pihak Tanggungjawab lebih kerap melawat Portal bagi setiap pengumuman oleh JANM Sarawak selain melalui whatsapp atau telegram. | Pengumuman utama turut disiarkan di laman portal rasmi. Setiap pengumuman yang diterima adalah melalui unit yang berkaitan. Pihak kami akan memasukkan link untuk memudahkan akses ke laman pekeliling.   | JANM SARAWAK |
| 73. | Mengadakan bengkel bersemuka.   | PTJ boleh memohon kursus bersemuka bagi kursus-kursus yang dianjurkan oleh Institut Perakaunan Negara. Bajet jabatan di bawah BPOPP tidak mencukupi sekiranya perlu menyediakan kursus bersemuka dengan PTJ kerana kursus dalaman jabatan secara bersemuka memberi keutamaan kepada warga JANM Negeri Sarawak.  | JANM SARAWAK |
| 74. | Lebih efektif dan mesra pelanggan.  | JANM Sarawak memang ada 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 |
| 75. | Kekalkan kualiti perkhidmatan yang sedia ada dan tingkatkan layanan baik yang sama rata.  |   |              |
| 76. | Membantu menyediakan lebih banyak kursus/bengkel/latihan kepada pegawai perakaunan di Pihak Tanggungjawab.  | Tahun 2023, sebanyak tiga (3) kursus telah diadakan.  | JANM SIBU    |
| 77. | Mengadakan kursus ringkas kepada pembekal berkaitan penggunaan sistem eVendor.  | Buat masa ini , Pejabat belum ada peruntukan untuk menganjurkan kursus ini. Namun, kami mengalu-alukan pertanyaan daripada pembekal sekiranya ada pertanyaan.   | JANM SIBU    |

*Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022*

| <b>BIL</b> | <b>CADANGAN PENAMBAHBAIKAN</b>  | <b>MAKLUM BALAS</b>  | <b>BAHAGIAN</b> |
|------------|---|--|-----------------|
| 78.        | Diharap supaya staf disiplin, kemas dan tidak tidur di kaunter hadapan. | Pemantauan dan teguran telah disampaikan agar disiplin, penampilan dan sistem perkhidmatan kaunter berada dalam keadaan yang terbaik dan ada penambahbaikan dari masa ke semasa. | JANM LIMBANG    |

**C) KEMUDAHAN**

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS   | BAHAGIAN |
|-----|--|--|----------|
| 1.  | Kerusi yang lebih banyak untuk pelanggan.  | Perolehan kerusi adalah di bawah Harta Modal yang memerlukan peruntukan khusus tahunan. Pada masa ini, tumpuan adalah diberikan kepada kaunter pelanggan di UTC dan akan ditambahbaik dari masa ke semasa.   | UMUM     |
| 2.  | Menyediakan Hotline untuk dihubungi dan pantas memberi respon semasa berlakunya <i>sistem down</i> .   | BWTD dalam perancangan untuk menambahbaik <i>call centre</i> dan <i>helpdesk</i> untuk kemudahan pelanggan.  | BWTD     |
| 3.  | Papan tanda arah BWTD perlu ditambah supaya pelanggan senang mengikut arah.  | Papan tanda arah laluan akan ditambah tertakluk kepada peruntukan yang dibajetkan secara tahunan.  | BWTD     |
| 4.  | Perlu lebih banyak kaunter dibuka.   | Setakat kaunter BWTD dibuka di setiap negeri dan di Ibu Pejabat Putrajaya.   | BWTD     |
| 5.  | Papan tanda yang jelas dan tempat duduk/sofa di lobi perbendaharaan 2 kerana terdapat pelawat warga emas/OKU yang akan berurusan berkaitan dengan Wang Tak Dituntut.   | Kemudahan WTD adalah di aras 1 Blok Selatan. Kemudahan bagi pelanggan disediakan di ruangan tersebut sahaja.   | BWTD     |
| 6.  | Di dalam Lif jabatan perlu diletakan penanda/senarai bahagian setiap aras bagi memudahkan pengunjung.  | Penanda aras/bahagian bagi JANM yang berada di Bangunan Perbendaharaan 2 diletakkan dilobi berhampiran Kaunter Pegawai Pengawal.   | BWTD     |
| 7.  | Mohon penambahbaikan dari segi kelancaran sistem iGFMS agar sentiasa boleh diakses dengan baik dan lancar.   | Tindakan penyenggaraan <i>preventive</i> dan <i>remedial maintainence</i> secara berkala mengikut obligasi kontrak penyenggaraan sedang berjalan. Tindakan penambahbaikan sistem iGFMS sedang dijalankan secara berfasa mengikut release iaitu R1 hingga R4 bermula tahun 2022 hingga 2024. Selain itu tindakan meningkatkan kapasiti server iGFMS akan dijalankan pada bulan Ogos 2023. | BPTM     |
| 8.  | Meningkatkan kemampuan sistem untuk menangani isu sistem slow semasa waktu puncak ( <i>peak hour</i> ) seperti menjelang penutupan akaun akhir tahun yang lepas. Proses pengujian sistem tidak dibuat semasa penutupan akaun hujung bulan atau awal bulan. | Tindakan meningkatkan kapasiti server iGFMS akan dijalankan pada bulan Ogos 2023. Jadual penyenggaraan iGFMS yang melibatkan <i>downtime</i> yang terakhir pada tahun ini adalah bulan Oktober 2023.   | BPTM     |

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN   | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN |
|-----|---|---|----------|
| 9.  | Dicadangkan untuk melaksanakan <i>data clearing</i> bagi semua dokumen di senarai tugas pegawai secara berjadual. Diadangkan data clearing dilaksanakan pada setiap tiga (3) bulan atau enam (6) bulan. Hal ini adalah bagi memudahkan semua JANM Negeri dan Cawangan untuk tidak membazirkan masa memberikan peringatan kepada Pihak Tanggungjawab secara emel dan panggilan telefon. Peringatan yang diberikan juga tidak diambil perhatian serius oleh Pihak Tanggungjawab. Sehubungan dengan itu, dicadangkan untuk pelaksanaan <i>data clearing</i> adalah bagi semua dokumen yang melebihi tempoh 3 atau 6 bulan. | Kami mengambil maklum berkaitan cadangan ini. Perbincangan lanjut dengan pihak operasi dan teknikal perlu diadakan bagi mengenal pasti dokumen yang boleh dijadualkan untuk terus dihapuskan oleh sistem kerana berkemungkinan terdapat dokumen yang masih diperlukan oleh PTJ serta kesan daripada penghapusan tersebut. Untuk makluman juga terdapat beberapa kekangan yang perlu diambil kira untuk mengautomasikan penghapusan dokumen ini iaitu dari segi status <i>synchronization</i> di antara status di dalam <i>table</i> modul dengan status di dalam <i>table workflow</i> memandangkan berlakunya status yang berbeza akibat dari masalah <i>system performance</i> semasa kemaskini dibuat. | BPTM     |
| 10. | Bagi semua dokumen yang berstatus 00 juga perlu dibuat <i>data clearing</i> secara berjadual. Maklum balas daripada semua Pihak Tanggungjawab mendapati tiada sebarang pemantauan dibuat oleh Pihak Tanggungjawab bagi dokumen di dalam iGFMS akibat daripada kekangan masa di peringkat Pihak Tanggungjawab bagi memudahkan proses kerja semua pihak, mohon cadangan ini dipertimbangkan.  | Kami mengambil perhatian berkaitan cadangan ini dan akan diperhalusi dengan lebih lanjut.   | BPTM     |
| 11. | Dimohon untuk melaksanakan kaji selidik secara <i>pop out</i> daripada sistem iGFMS bagi mendapatkan maklum balas yang baik.  | Cadangan ini akan dikaji dan diperhalusi dengan lebih terperinci.   | BPTM     |
| 12. | Mohon pegawai unit apps sistem penyata gaji sentiasa berusaha dapat menjawab panggilan telefon dengan kadar segera.   | Tindakan pembahagian tugas telah dilaksanakan bagi memastikan aduan daripada panggilan telefon dan emel dapat dijawab dengan kadar segera.  | BPTM     |
| 13. | Sentiasa memastikan sistem berada dalam keadaan baik.   | Tindakan penyenggaraan <i>preventive</i> dan <i>remedial maintenance</i> secara berkala mengikut obligasi kontrak penyenggaraan sedang berjalan. Selain itu <i>Security Posture Assesment</i> juga dijalankan secara berkala. Semua penemuan yang critical dan high akan diambil tindakan pengukuhan.   | BPTM     |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN   | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN |
|-----|---|---|----------|
| 14. | Wujudkan semula sistem yang membolehkan orang awam/penjawat awam/vendor semak sendiri bayaran perkhidmatan yang dibuat kepada kerajaan.   | Orang awam/ penjawat awam persekutuan/ vendor/ individu boleh menyemak status bayaran dan mencetak sendiri dokumen bayaran perkhidmatan kerajaan melalui laman web di pautan <a href="https://emaklum.anm.gov.my">https://emaklum.anm.gov.my</a> dan Mobile Apps eMaklum JANM di platform Google Playstore, Apple Appstore dan Huawei AppGallery.   | BPTM     |
| 15. | Memansuhkan ID SOLMAN dengan hanya menggunakan ID sistem iGFMS mencukupi kerana ID SOLMAN ada tarikh luput memandangkan tidak selalu membuat SOLMAN kecuali ada masalah yang perlu di SOLMAN. Mohon pengurangan cetak laporan bulanan kerana terlalu banyak kertas digunakan setiap bulan dengan hanya mencetak laporan yang perlu diguna pakai sahaja. | <p>Dalam Lanskap iGFMS mempunyai 6 Server fizikal yang berlainan fungsi kerja iaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portal iGFMS</li> <li>2. ECP - Financial</li> <li>3. HCP - Emolumen</li> <li>4. BW/BI - Pelaporan BW Bex Analyzer</li> <li>5. BW/BI - Pelaporan BW Dashboard</li> <li>6. SOLMAN - Service Desk iGFMS</li> </ol> <p>Pengguna perlu login masuk ke 6 Server ini menggunakan ID dan kata laluan secara berasingan satu persatu mengikut capaian dan tugas kerja pengguna. Oleh itu, tiada keperluan untuk menghapuskan ID SOLMAN pengguna yang aktif menggunakan SOLMAN. Laporan yang dicadangkan dimohon memberikan terperinci nama laporan berkenaan, disebabkan dalam iGFMS terlalu banyak laporan.</p> | BPTM     |
| 16. | Perkasa semula sistem eMaklum.  | Maklumat lanjut diperlukan bagi cadangan perkasa semula sistem eMaklum. Pada masa sekarang, eMaklum boleh diakses melalui laman web di pautan <a href="https://emaklum.anm.gov.my">https://emaklum.anm.gov.my</a> dan Mobile Apps eMaklum JANM di platform Google Playstore, Apple Appstore dan Huawei AppGallery.  | BPTM     |
| 17. | Menambahbaik sistem iGFMS terutamanya berdasarkan kajian ke atas Pasca Pelaksanaan Sistem iGFMS yang dilaksanakan oleh BPAD bagi mengelakkan risiko manipulasi proses pembayaran dan mengelakkan Penyelewengan Wang Awam.   | Tindakan penambahbaikan sistem iGFMS sedang dijalankan secara berfasa mengikut release iaitu R2 hingga R4 bermula tahun 2022 hingga 2024.   | BPTM     |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS | BAHAGIAN |
|-----|--|--------------|----------|
| 18. | Penambahbaikan sistem JANM agar dapat mengurangkan sistem yang kerap mengalami gangguan akses dan sebagainya.  |              |          |
| 19. | Diharapkan agar pihak JANM sentiasa melakukan penambahbaikan dan mencari penyelesaian dari segi semua sistem terutama masalah teknikal sistem yang kerap berlaku pada sistem iGFMAS, eSPGL(ePlayslip) dan sebagainya untuk kelancaran operasi kerja harian di peringkat Pihak Tanggungjawab. |              |          |
| 20. | Sistem iGFMAS lebih stabil lagi.   |              |          |
| 21. | Perlu ditambahbaik dan mengurangkan ralat di sistem iGFMAS.  |              |          |
| 22. | Menambahbaikan sistem iGFMAS dari masa ke semasa.  |              |          |
| 23. | Menaiktaraf Sistem iGFMAS terutama pada saat-saat <i>deadline</i> pembayaran untuk mengelakkan <i>server down</i> .  |              |          |
| 24. | Teruskan penambahbaikan sistem.  |              |          |
| 25. | Pertingkatkan kualiti penggunaan sistem iGFMAS.  |              |          |
| 26. | Perlu penambahbaikan sistem yang lebih baik, mudah dan mesra pelanggan.  |              |          |
| 27. | Dicadangkan supaya BPTM selaku owner sistem ePayslip supaya menyediakan nombor telefon <i>helpdesk</i> di <i>front page</i> sistem ePayslip bagi memudahkan pelanggan untuk menghubungi pegawai berkaitan sekiranya terdapat aduan/pertanyaan.   |              |          |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Keuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN              |
|-----|--|---|-----------------------|
| 28. | Nota setiap modul iGFMAS dengan terperinci beserta contoh transaksi dan senario sebenar.   | BPTM telah menyediakan manual pengguna iGFMAS, PPPA telah menyediakan dokumen MOPA. Nota setiap modul iGFMAS dengan terperinci beserta contoh transaksi dan senario sebenar dari segi persepektif operasi pengguna dicadangkan diuruskan oleh BPOPP.  | BPOPP                 |
| 29. | Apps ePayslip masih belum boleh digunakan.   | Mobile Apps ePayslip sedang ditambah baik dan telah boleh diakses.  | BPTM                  |
| 30. | Apps ePayslip tidak dapat dibuka.  |   |                       |
| 31. | Penambahbaikan Sistem Portal iGFMAS.   | Maklumat lanjut diperlukan bagi cadangan penambahbaikan Portal iGFMAS. Pada masa sekarang tindakan penambahbaikan sistem iGFMAS sedang dijalankan secara berfasa mengikut <i>release</i> iaitu R2 hingga R4 bermula tahun 2022 hingga 2024.   | BPTM                  |
| 32. | Memastikan sistem iGFMAS sentiasa beroperasi dengan cepat, mudah dan pantas tanpa sebarang gangguan internet yang perlahan di JANM Sandakan. | <p><u>BPTM</u></p> <p>Pihak MAMPU dalam pelaksanaan menaiktaraf Rangkaian MyGov*Net 2.0 yang akan menggunakan teknologi SDWAN (Software Define Wide Area Network) kepada kesemua JANM Negeri dan Cawangan. Penaiktarafan ini akan meningkatkan prestasi capaian di kesemua Lokasi JANM Negeri dan Cawangan. Tempoh aktiviti penaiktarafan adalah bermula dari 1 April 2023 sehingga 30 September 2023. Penstrukturan rangkaian tanpa wayar (wifi-6) turut dilaksanakan yang akan selesai pada suku pertama tahun 2024 ke atas kesemua JANM Negeri dan Cawangan, IPN dan UTC BWTD JANM bagi memastikan tahap prestasi rangkaian tanpa wayar ditingkatkan.</p> <p><u>JANM SANDAKAN</u></p> <p>Pihak JANM Cawangan Sandakan akan memajukan permohonan kepada Ibu Pejabat untuk meningkatkan keupayaan Internet daripada mbps yang sedia ada kepada mbps yang lebih tinggi. Buat sementara waktu Unit Teknikal JANM Sandakan telah menambah pemasangan AP baharu bagi meningkat sedikit kelajuan internet. Untuk makluman jua, Ibu Pejabat sedang dalam rangka perbincangan untuk menukar Wifi 5 kepada 6 yang dijangka akan mampu menyelesaikan masalah kelajuan internet di makmal.</p> | BPTM<br>JANM SANDAKAN |
| 33. | Ditingkatkan lagi internet makmal JANM Sandakan.   |   |                       |
| 34. | Penambahan sistem/line yang laju dan mudah digunakan oleh pelanggan di JANM Sandakan pada masa akan datang.                                  |   |                       |



Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS   | BAHAGIAN              |
|-----|--|--|-----------------------|
| 35. | Menyegerakan Konsep <i>Open Workspace</i> dan penggunaan Tablet @ <i>touch screen</i> Laptop untuk semakan baucer di IGFMAS agar proses semakan lebih <i>efficient</i> di JANM Sandakan.   | <p><u>BPTM</u><br/>Pengagihan komputer riba (sewaan) telah dilaksanakan kepada semua pegawai P&amp;P Gred 41 dan ke atas. Bermula 2022, pengagihan komputer riba (sewaan) dilaksanakan kepada pegawai pelaksana (Gred 29 - 40) secara berperingkat mengikut keperluan kerja. Pengagihan ini berdasarkan Garis Panduan Dalaman Penggunaan Komputer Sewaan JANM (versi 1.1).</p> <p><u>JANM SANDAKAN</u><br/>JANM Cawangan Sandakan sedang berusaha ke arah <i>Open-Space Environment</i>. Buat masa ini Work Partition tidak lagi digunakan dan kedudukan susunatur pejabat telah diubah sebagi persediaan ke arah <i>Open Space</i>.</p> | BPTM<br>JANM SANDAKAN |
| 36. | Login untuk laporan insiden di Helpdesk masih perlu dibuat setiap 6 bulan walau pun tiada aduan/bantuan diperlukan sekadar untuk kekal aktif sangat merumitkan. Seharusnya pengguna dibiarkan kekal aktif sekurang-kurangnya dalam tempoh dua tahun sebelum diperlukan untuk login dalam sistem. Kalau masih perlu login setiap 6 bulan, biar ada kategori yang kita klik sahaja untuk kekal aktif. Mengelirukan juga pihak JANM yang terpaksa bertanya semula masalah kami. | Pengguna disarankan setiap bulan log masuk ( <i>login</i> ) sahaja di <i>service desk</i> melalui portal iGFMAS atau secara direct ke SOLMAN bagi memastikan ID berkeadaan aktif. Apabila telah log masuk ke SOLMAN tiada keperluan untuk klik kategori atau sebagainya.   | BPTM                  |
| 37. | Portal eSPGL (ePayslip) perlu diselenggara dengan teratur dan sistematik bagi mengelakkan gangguan daripada anasir-anasir luar (contoh penggodam atau scammer).  | Tindakan penyenggaraan <i>preventive</i> dan <i>remedial maintainence</i> secara berkala mengikut obligasi kontrak penyenggaraan sedang berjalan. Selain itu <i>Security Posture Assesement</i> juga dijalankan secara berkala. Semua penemuan yang critical dan high akan diambil tindakan pengukuhan.  | BPTM                  |
| 38. | ePayslip perlu membuat penyelenggaraan berkala bagi mengelakkan <i>scammer</i> atau penggodam mencero boh web tersebut.  | Setelah pengguna log masuk, sistem SOLMAN akan merekodkan jejak audit tarikh dan masa log masuk.   | BPTM                  |
| 39. | Talian sistem yang lebih laju dan <i>up to date</i> diperlukan.  | Rangkaian WAN akan dinaiktaraf ke MyGov*Net 2.0. Selain itu, Penstrukturan rangkaian tanpa wayar (wifi-6) dijangka selesai suku pertama 2024 turut dilaksanakan bagi memastikan tahap prestasi rangkaian ditingkatkan.   | BPTM                  |
| 40. | Penambahbaikan kepada <i>line</i> internet sistem iGFMAS.  |  |                       |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN   | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN |
|-----|---|---|----------|
| 41. | Sistem online eGUMIS mohon ditambahbaik lagi kerana selalu berlaku ralat.   | Maklumat lanjut berkaitan ralat diperlukan bagi semakan pihak JANM. Namun begitu, pihak JANM telah melakukan beberapa tindakan mitigasi melalui kaedah tuning infra dan sistem aplikasi terhadap isu capaian perlahan di waktu puncak kepada Sistem eGUMIS. Pemantauan dan penambahbaikan berterusan sentiasa dilaksanakan bagi memastikan perkhidmatan terbaik diberikan kepada semua pelanggan sistem aplikasi. | BPTM     |
| 42. | Sentiasa menyelenggara sistem mengikut tempoh waktu yang besesuaian. Jangan hanya menunggu hujung tahun. Sebab ketika akhir tahun, sistem selalu <i>slow</i> dan mengganggu proses penutupan akaun. | Jadual penyenggaraan iGFMAS yang melibatkan <i>downtime</i> yang terakhir pada tahun ini adalah bulan Oktober 2023. Selain itu kapasiti server juga akan ditambah dalam tahun 2023.   | BPTM     |
| 43. | Sistem perlu lebih stabil pada bila-bila masa. Sistem selalu 'donut'.   | Tindakan meningkatkan kapasiti server iGFMAS akan dijalankan pada bulan tahun 2023.   | BPTM     |
| 44. | Harap-harap waktu kemuncak sistem tidak bermasalah.   |   |          |
| 45. | Intergrasi semua laporan dalam satu iGFMAS tanpa penyediaan laporan secara manual. Contohnya tak perlu sediakan lagi laporan penyesuaian Vot dan Hasil serta Amanah secara manual setiap bulan.     | Cadangan ini perlu diperhalusi oleh BKP kerana melibatkan SPANM sedia ada   | BKP      |
| 46. | Dimohon agar tidak melakukan penambahbaikan sistem pada akhir tahun yang akan menyebabkan gangguan sistem pembayaran dan kesuntukan masa untuk pembayaran.  | BPTM akan memastikan tiada penambahbaikan yang akan ditransport ke production yang boleh mengganggu proses pembayaran terutama pada akhir tahun.  | BPTM     |
| 47. | Permudahkan pengguna masuk sistem epayslip.   | Bagi tujuan keselamatan, akaun akan diblock jika salah memasukkan maklumat sebanyak 3 kali. Pastikan maklumat diberikan adalah tepat. Jika akaun telah disekat, tuan/puan boleh memohon kata laluan sementara atau salurkan aduan ke <a href="https://bit.ly/aduan-epayslipjanm">https://bit.ly/aduan-epayslipjanm</a> .  | BPTM     |
| 48. | Elakkan penyelenggaraan sistem semasa Penutupan Akhir Tahun.  | Jadual penyenggaraan iGFMAS yang telah dirancang tidak melibatkan tempoh akhir tahun.   | BPTM     |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN |
|-----|--|---|----------|
| 49. | Nombor telefon untuk dihubungi sekiranya pin/password di eSPGL disekat (tidak perlu mengambil masa lama untuk tindakan). | Nombor telefon pegawai boleh didapati di portal ANM meja bantuan.   | BPTM     |
| 50. | Penggunaan sistem yang lebih lancar tanpa gangguan.  | BPTM sentiasa menjalankan tindakan penyenggaraan preventive dan remedial maintenance secara berkala mengikut jadual seperti obligasi kontrak penyenggaraan bagi iGFMAS dan sistem-sistem sokongan dibawah seliaan BPTM.   | BPTM     |
| 51. | Menambahbaik <i>processing speed</i> iGFMAS.   | Tindakan penyenggaraan <i>preventive</i> dan <i>remedial maintenance</i> secara berkala sedang dilaksanakan mengikut obligasi kontrak. Selain itu tindakan meningkatkan kapasiti server iGFMAS akan dijalankan pada tahun 2023.   | BPTM     |
| 52. | Tambah baik apps ePayslip.   | Proses penambahbaikan dalam proses tindakan dari masa ke semasa.  | BPTM     |
| 53. | Internet yang tidak stabil dan selalu terputus.  | Pihak BPTM akan membuat penambahbaikan terhadap rangkaian internet di IPN. Selain dari itu, pemasangan menara telco sedang dilaksanakan dan dijangka akan beroperasi mulai Oktober 2023 bagi menyediakan alternatif terhadap rangkaian internet di IPN.   | IPN      |
| 54. | Kemudahan latihan/kursus yang dijalankan setiap bulan diadakan di kawasan Sandakan.                                      | Setiap tahun, sebanyak empat (4) kursus akan dilaksanakan di JANM Cawangan Sandakan. Ia merupakan sebahagian dari 20 kursus yang dianjurkan di peringkat zon Sarawak. Kursus/latihan tidak dapat dianjurkan pada setiap bulan memandangkan kekangan beban tugas pegawai di JANM Cawangan yang mempunyai tugas hakiki yang lain. Walaubagaimanapun, peserta masih mempunyai opsyen untuk mengikuti kursus secara atas talian selain kursus secara fizikal di lain-lain JANM Cawangan atau di IPN Sabak Bernam. | IPN      |
| 55. | Sistem iAREF perlu diselenggara dengan baik.   | Sistem iAREF mempunyai bantuan <i>Customer Desk Centre</i> dikenali sebagai Unit Teknikal bagi menerima sebarang aduan dan ianya akan disalurkan terus kepada pihak <i>vendor</i> yg bertanggungjawab ke atas penyelenggaraan sistem tersebut.  | BPAD     |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN   | MAKLUM BALAS   | BAHAGIAN          |
|-----|---|--|-------------------|
| 56. | Kemudahan tempat letak kereta untuk kakitangan dan orang awam.  | Penambahbaikan berkaitan isu tempat letak kereta untuk warga JANM akan dapat diselesaikan apabila bangunan tempat letak kenderaan bertingkat mula beroperasi dalam jangka masa terdekat ini.         | BPPP              |
| 57. | Tambah baik pengurusan parkir kenderaan.  |  |                   |
| 58. | JANM perlu menyediakan parkir motorsikal berbumbung secara tetap bagi kemudahan kakitangannya.  |  |                   |
| 59. | Kemudahan tempat letak kereta perlu ditambahbaik.   |  |                   |
| 60. | Mohon ruang bekerja yang lebih luas dari yang sedia ada. Kelengkapan alatan kerja seperti <i>printer</i> dan <i>monitor</i> yang mempunyai kamera & mikrofon untuk tujuan mesyuarat dalam talian. Kerusi yang lebih baik. | Cadangan akan diperhalusi untuk kesesuaian pelaksanaan.  | BPPP              |
| 61. | Memastikan tempahan fasiliti, aset dan parking adalah mengikut sistem seperti iBook agar pegawai lain (selain dari pegawai yang bertanggungjawab) boleh menyemak senarai tempahan yang terkini.                           |  | BPPP              |
| 62. | Tandas perlu dibaiki.   | Pihak JANM Pulau Pinang telah mendapatkan kelulusan bagi ubahsuai tandas yang akan dilaksanakan pada tahun 2024.   | JANM PULAU PINANG |
| 63. | Tandas di JANM Pulau Pinang perlu dibaiki, mohon sediakan peruntukan.   |  |                   |
| 64. | Tandas wanita kurang memuaskan.   |  |                   |
| 65. | Lokasi yang lebih sesuai.   | Mesyuarat Jawatankuasa Ruang Pejabat Jabatan Perdana Menteri bilangan 4 tahun 2021 telah memutuskan permohonan JANM Pulau Pinang untuk menyewa ruangan pejabat di premis luar tidak dipertimbangkan. | JANM PULAU PINANG |
| 66. | Menyediakan kemudahan bagi Pihak Tanggungjawab.   | Pihak Pengurusan JANM Pulau Pinang telah menyediakan kiosk bagi kegunaan PusatTanggungjawab.   | JANM PULAU PINANG |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN          |
|-----|--|---|-------------------|
| 67. | Menyediakan ruang menunggu yang lebih selesa.  | Ruangan kaunter adalah terhad di Tingkat 42, walaubagaimanapun ruangan menunggu telah disediakan bagi pelanggan jabatan.  | JANM PULAU PINANG |
| 68. | Keseluruhan semua ok, boleh diperbaiki dan penambahbaikan seperti di kaunter letak TV, majalah dan Air Cuckoo.   | TV telah disediakan tetapi hanya memaparkan iklan dan maklumat berkaitan WTD untuk makluman pelanggan. Manakala alternatif kepada Air Cuckoo adalah penjualan air minuman oleh Kelab. Penyediaan majalah tidak relevan memandangkan era smartphone.   | JANM PERAK        |
| 69. | Talian telefon perlu ditambah memandangkan kesukaran untuk menghubungi JANM Johor sekiranya terdapat masalah. Direct line pegawai juga sering gagal dihubungi. | Keupayaan sistem PABX JANM Johor buat masa ini boleh menerima sehingga tujuh (7) panggilan masuk secara serentak. Sekiranya pegawai di kaunter sedang melayan pelanggan di telefon, pelanggan lain yang menghubungi JANM Johor pada masa yang sama, boleh terus menghubungi mana-mana unit yang dikehendaki mengikut nombor yang telah dipadankan (operator) atau boleh bercakap terus dengan pegawai yang dikehendaki dengan menekan nombor sambungan. Jabatan juga telah memberikan peringatan kepada semua pegawai serta membuat pemantauan daripada pelaporan bulanan Pegawai Khidmat Pelanggan bagi memastikan setiap panggilan masuk dapat dijawab. | JANM JOHOR        |
| 70. | Dapat menambah baik perkhidmatan telefon.  | Sistem telefon pejabat sentiasa diselenggara bagi memastikan ianya sentiasa dalam keadaan yang baik, yang terkini penyelenggaraan/pembaikan dibuat pada 30/10/2023.   | JANM PAHANG       |
| 71. | Perkhidmatan telefon akan datang agar lebih baik dan memuaskan.  |   |                   |
| 72. | Ruang menunggu yang lebih besar .  | Cadangan menempatkan semua pegawai dalam satu aras yang sama juga dalam perancangan jabatan ini sekiranya melaksanakan <i>Digital Workspace</i> pada tahun 2026 dan Lukisan Pelan Arkitek juga telah disediakan oleh pihak JKR bagi tujuan ubahsuai dan naiktaraf ruang pejabat JANM Pahang.  | JANM PAHANG       |
| 73. | Kaunter Wang Tak Dituntut dan kaunter JANM boleh disatukan agar orang luar tidak keliru.   |   |                   |
| 74. | Besarkan kawasan tempat letak kenderaan.   | Bangunan Wisma Persekutuan dikongsi bersama 23 Jabatan Persekutuan yang lain. Kemudahan parking adalah sangat terhad. Penyediaan kemudahan parking untuk kakitangan di Wisma Persekutuan adalah di luar bidang kuasa pengurusan JANM Negeri Terengganu dan lot parking hanya diberi kepada pegawai yang berkelayakan tertakluk kepada pihak pengurusan bangunan.  | JANM TERENGGANU   |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN  | MAKLUM BALAS   | BAHAGIAN           |
|-----|--|--|--------------------|
| 75. | Menyediakan kemudahan bagi Orang Kurang Upaya dan warga emas semasa berurusan di kaunter.  | 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 8 buah kerusi dan 3 buah sofa disediakan di hadapan kaunter untuk keselesaan pelanggan. Permohonan pembelian perabot yang lebih selesa bagi tujuan kemudahan di Kaunter akan dibuat permohonan dalam ABM 2025. | JANM<br>TERENGGANU |
| 76. | Sediakan papan petunjuk arah lebih besar untuk ke kaunter Wang Tak Dituntut supaya orang awam lebih jelas.   | Pihak pengurusan telah menyediakan papan petunjuk tersebut yang bersaiz 3" x 2" .  | JANM<br>TERENGGANU |
| 77. | Sediakan parking khas kepada pelanggan JANM Negeri Terengganu.   | Bangunan Wisma Persekutuan dikongsi bersama 23 Jabatan Persekutuan yang lain. Kemudahan parking adalah sangat terhad. Penyediaan kemudahan parking untuk kakitangan di Wisma Persekutuan adalah di luar bidang kuasa pengurusan JANM Negeri Terengganu dan lot parking hanya diberi kepada pegawai yang berkecuali tertakluk kepada pihak pengurusan bangunan.   | JANM<br>TERENGGANU |
| 78. | Tempat duduk di kaunter perlukan kerusi yang lebih selesa dan mesra pelanggan.   | Terdapat 8 buah kerusi dan 3 buah sofa disediakan di hadapan kaunter untuk keselesaan pelanggan. Permohonan pembelian perabot yang lebih selesa bagi tujuan kemudahan di Kaunter akan dibuat permohonan dalam ABM 2025.  | JANM<br>TERENGGANU |
| 79. | Mengadakan kemudahan ruang menunggu khas kepada warga emas dan Orang Kurang Upaya.   | Struktur bangunan persekutuan sedia ada menyebabkan kesukaran untuk memberi kemudahan ini kerana tiada laluan khas oku dan kemudahan lif serta ruang yang sempit.  | JANM KELANTAN      |
| 80. | Kemudahan Orang Kurang Upaya dan Warga Emas.   | Kemudahan laluan OKU ada disediakan di pintu utama Bangunan Wisma Perindustrian.   | JANM SABAH         |
| 81. | Wujudkan satu bilik khas (menunggu pegawai) di perkarangan kaunter untuk sesi perbincangan lanjut bagi mengelakkan pelanggan berdiri depan kaunter sekiranya ada ruang yang mencukupi. | Buat masa kini, JANM Caw Sandakan telah menyediakan ruang perbincangan terbuka di ruang kaunter hadapan. Bilik Mesyuarat sedia ada boleh digunakan sebagai bilik runding bersama pelanggan kerana ruang pejabat sedia ada adalah terhad untuk menyediakan bilik runding khas.  | JANM SANDAKAN      |

Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN   | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN      |
|-----|---|---|---------------|
| 82. | Kiosk dengan PC yang kompeten dan ruang menunggu yang lebih selesa untuk pelanggan berurusan.   | Kiosk dengan PC yang <i>reliable</i> telah disediakan di ruang komputer utama unuk kemudahan pelanggan  | JANM SANDAKAN |
| 83. | Pejabat sempit.   | Pejabat telah diubahsuai pada penghujung tahun 2019 menjadi lebih kondusif dengan kelengkapan baharu dan konsep terbuka. Ruang menunggu di kaunter dilengkapi dengan tempat duduk dan sudut bacaan untuk keselesaan pelanggan yang berurusan. Manakala bilik mesyuarat/latihan dilengkapi dengan tiga (3) skrin monitor besar, berkapasiti 30 komputer peserta dan kelengkapan yang selesa. | JANM KENINGAU |
| 84. | Menyediakan kemudahan Orang Kurang Upaya dan Warga Emas.  | Pejabat berada di tingkat 1 dan 2 bangunan Rumah Persekutuan. Laluan kerusi roda tersedia untuk masuk ke lobi. Walaubagaimanapun, tiada kemudahan lif disediakan untuk bangunan 2 tingkat. Untuk membantu OKU dan warga emas yang hendak berurusan dengan Jabatan, notis ada dipamerkan di lobi supaya menghubungi pegawai JANM sekiranya perlu bantuan.                                    | JANM KENINGAU |
| 85. | Kerusi menunggu perlu ditukar kerana kotor, ada peta di kerusi menunggu, beli kerusi pelanggan seperti yang ada di bank jenis yang tidak cepat kotor.   | Permohonan aset ini akan dipohon di bawah Anggaran Belanja Mengurus 2025 kerana permohonan aset 2023 dan 2024 adalah untuk aset-aset yang lebih kritikal. Jabatan telah mengambil inisiatif bagi memastikan kerusi tersebut sentiasa dilap oleh syarikat pembersihan. Kerusi menunggu memang telah disediakan.  | JANM SARAWAK  |
| 86. | Kemudahan Orang Kurang Upaya dan Warga Emas di kaunter dan tandas.  | Ruang untuk orang kurang upaya memang telah disediakan. Bangunan ini merupakan bangunan gunasama bagi Jabatan-Jabatan Persekutuan dan JANM Negeri Sarawak tidak dibenarkan untuk mengubahsuai tandas untuk OKU di tingkat yang diduduki JANM Negeri Sarawak iaitu tingkat 4, 5 & 6 Bangunan Tun Datuk Patinggi Tuanku Haji Bujang. Tandas OKU ada disediakan di Aras Bawah.                 | JANM SARAWAK  |
| 87. | Wifi lebih kuat bagi memudahkan urusan sistem di pejabat.   | Talian WIFI adalah dibawah talian MyGovUC (MAMPU) dan bandwidth JANM Negeri Sarawak sedia ada adalah sebanyak 40mbps.   | JANM SARAWAK  |
| 88. | Menyediakan talian telefon terus ke unit Dana, unit Akaun, Unit Khidmat Pelanggan dan lain-lain unit kerana kadang kadang tidak dapat tembus talian @ tidak ada pegawai yang mengangkat telefon di kaunter utama. | Talian terus ada disediakan dan telah dikemaskini di portal JANM Negeri Sarawak. Sistem PABX sedia ada sedang dalam proses penggantian. Pelaksanaan sistem talian telefon yang baru akan segera dipercepatkan.  | JANM SARAWAK  |

*Maklum Balas Cadangan Penambahbaikan Kajian Kepuasan Pelanggan Tahun 2022*

| <b>BIL</b> | <b>CADANGAN PENAMBAHBAIKAN</b>   | <b>MAKLUM BALAS</b>   | <b>BAHAGIAN</b> |
|------------|--|---|-----------------|
| 89.        | Mohon kedudukan kaunter di tingkat bawah bagi memudahkan Warga Emas dan golongan Orang Kurang Upaya berurusan. | Sewaan ruang pejabat hanya berada di tingkat 1-3, sukar untuk menyediakan kaunter di tingkat bawah.   | JANM LIMBANG    |
| 90.        | Kedudukan pejabat tidak strategik.   | Jumlah bangunan yang agak terhad di daerah Limbang.   | JANM LIMBANG    |
| 91.        | Menyediakan kemudahan bagi Orang Kurang Upaya.   | Ruang pejabat sediada sangat terhad untuk menyediakan kepada golongan OKU.  | JANM LIMBANG    |
| 92.        | Lif selalu bermasalah kalau boleh pejabat di tingkat bawah.  | Masalah lif yang berlaku tidak berpanjangan dan diambil tindakan segera oleh Pengurusan Bangunan. Perpindahan tingkat bawah akan melibatkan kos lebih tinggi dari segi sewaan dan pengubahsuaian. | JANM MIRI       |



**D) LAIN-LAIN**

| BIL | CADANGAN PENAMBAHBAIKAN   | MAKLUM BALAS  | BAHAGIAN      |
|-----|---|---|---------------|
| 1.  | Perlu tingkatkan lagi pengetahuan di bahagian masing-masing.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelbagai program latihan dianjurkan bagi meningkatkan pembudayaan ilmu di kalangan pegawai. Pemantauan kehadiran kursus juga dilaksanakan bagi memastikan pegawai menghadiri sekurang-kurangnya 7 hari kursus setahun;</li> <li>• JANM telah memberi kesedaran berkaitan perkongsian pengetahuan melalui program KM Awareness.</li> </ul>  | UMUM          |
| 2.  | Boleh membawa keluarga semasa berkursus di IPN (bayaran dikenakan).   | Peserta tidak boleh membawa keluarga semasa berkursus bagi memastikan suasana yang kondusif dan mengelakkan gangguan akibat bising terhadap peserta lain. Walaubagaimanapun, peserta kursus boleh mengemukakan permohonan untuk pertimbangan PIPN dengan menyatakan justifikasi membawa keluarga jika perlu.  | IPN           |
| 3.  | Mohon pengurusan tertinggi JANM membuat kaji semula bagi perjawatan Penolong Akauntan W29. Hal ini kerana perjawatan bagi PA W29 di Sabah dan Sarawak tidak banyak. Sebilangan kecil sahaja yang ada dan calon adalah dari semenanjung. Sekiranya calon dari semenanjung berkhidmat di Sabah atau Sarawak agak sukar untuk mendapat pertukaran semula ke semenanjung asal. Saya mohon sangat-sangat pengurusan atasan kaji semula perjawatan bagi PA W29 ini. Harap dapat di selesaikan dengan cepat. | Sebarang urusan pertambahan jawatan di PTJ adalah di bawah tindakan Kementerian masing-masing. Jumlah perjawatan sedia ada Penolong Akauntan W29 di JANM Sabah dan Sarawak adalah bersesuaian dengan norma perjawatan semasa. Isu berkaitan pengisian dari kalangan calon berkhidmat di Sabah dan Sarawak timbul mungkin disebabkan kekurangan calon lantikan dari Sabah dan Sarawak semasa urusan pengambilan terakhir pada Mac 2016. Sehingga kini, tiada lagi urusan pengambilan W29 dibuat kerana bilangan penyandang W29 (KUP) telah melebihi dari waran perjawatan hakiki semasa. Di peringkat BPPP, sekiranya urusan pengambilan W29 perlu dibuat kelak di zon Sabah/ Sarawak, keutamaan calon akan diberikan kepada calon dari Sabah/ Sarawak namun pada masa yang sama, calon tersebut tetap perlu bersedia untuk ditempatkan di mana-mana sahaja termasuk di Semenanjung memandangkan perkhidmatan perakaunan ini adalah Perkhidmatan Awam Persekutuan. | BPPP          |
| 4.  | Menambah pengetahuan pegawai dalam bidang yang berkaitan untuk pegawai dalam unit yang berkaitan.   | Pegawai di JANM Kelantan sentiasa komited dalam menambah pengetahuan dimana semua pegawai mencapai KPI sekurang-kurangnya 7 hari berkursus.   | JANM KELANTAN |