

ANALISIS KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA

Pasukan Projek Pelan Strategik Pendigitalan

PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK

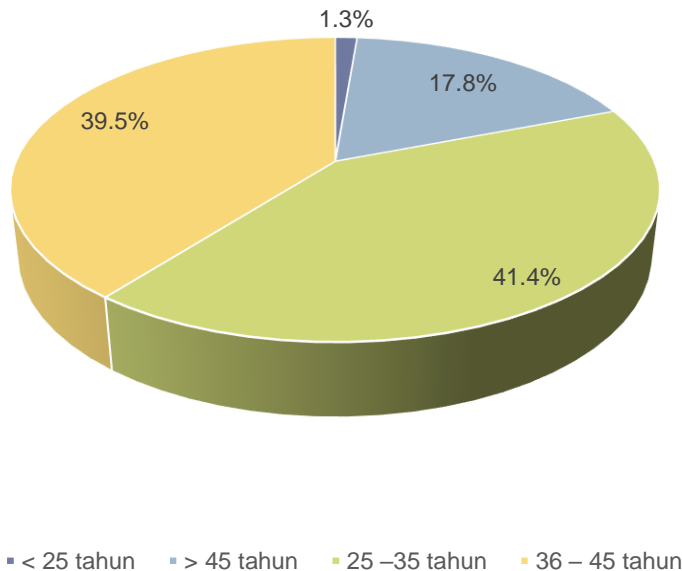




BAHAGIAN A – PROFIL RESPONDAN

Bahagian A

PROFIL RESPONDEN - Mengikut Umur



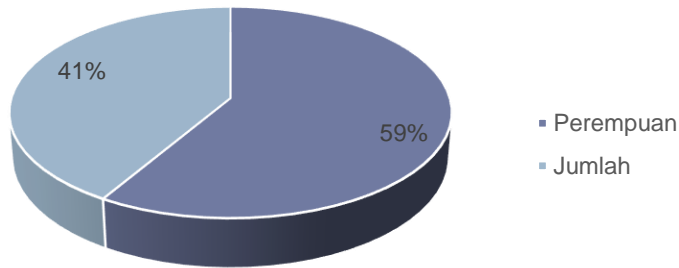
Julat Umur	Jumlah	Peratus
< 25 tahun	4	1.3%
25 – 35 tahun	128	41.4%
36 – 45 tahun	122	39.5%
> 45 tahun	55	17.8%
Jumlah	309	100.0%

Data menunjukkan peratusan tertinggi adalah bagi kumpulan umur 25 – 35 tahun yang meliputi 41.4% daripada keseluruhan responden. Bagi kumpulan umur <25, 36 – 45 dan >45, pecahan responden adalah masing-masing 1.3%, 39.5% dan 17.8%

Bahagian A

PROFIL RESPONDEN - Mengikut Jantina

Mengikut Jantina

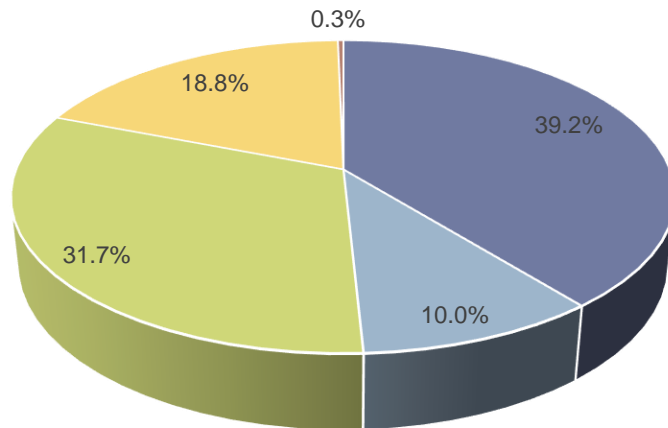


Jantina	Jumlah Responden	Peratusan
Lelaki	181	59%
Perempuan	128	41%
Jumlah	309	100%

Data menunjukkan peratusan pecahan responden mengikut jantina iaitu 59% bagi perempuan dan 41% bagi lelaki adalah seimbang dan selaras dengan pecahan sebenar keseluruhan pegawai kumpulan P&P dan Sokongan 1 di 11 bahagian/unit PSUKPP yang terlibat.

Bahagian A

PROFIL RESPONDEN - Mengikut Kategori Perkhidmatan

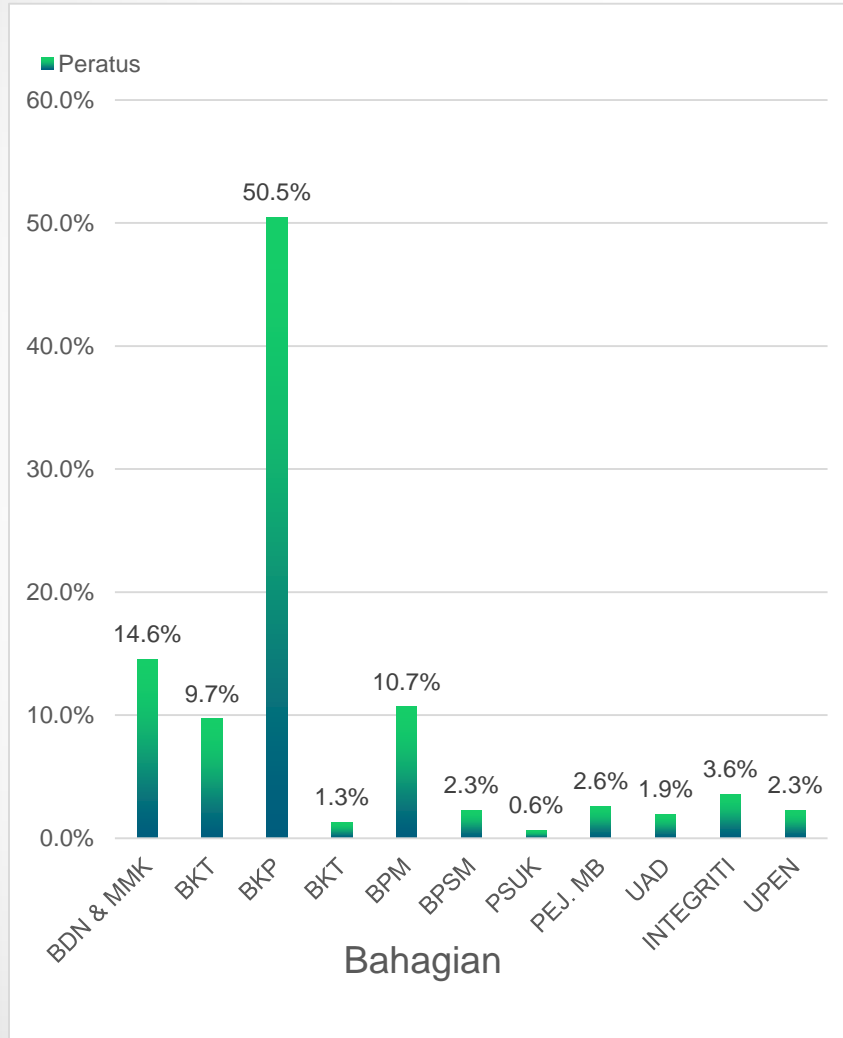


- Sokongan 3 (Gred 11 - 16)
- Pengurusan & Profesional
- Sokongan 2 (Gred 19 - 26)
- Sokongan 1 (Gred 29 - 38)
- Pengurusan Tertinggi

Kategori Perkhidmatan	Jumlah	Peratus
Pengurusan Tertinggi	1	0.3%
Pengurusan & Profesional	31	10.0%
Sokongan 3 (Gred 11 - 16)	121	39.2%
Sokongan 2 (Gred 19 - 26)	98	31.7%
Sokongan 1 (Gred 29 - 38)	58	18.8%
Jumlah	309	100%

Pecahan peratusan tertinggi responden mengikut kategori jawatan yang adalah Gred Sokongan 3 (Gred 11 - 16) iaitu 39.2% diikuti oleh Sokongan 2 (Gred 19 - 26) iaitu 31.7% dan Sokongan 1 (Gred 29 - 38) sebanyak 18.8%

Profil mengikut bahagian/unit



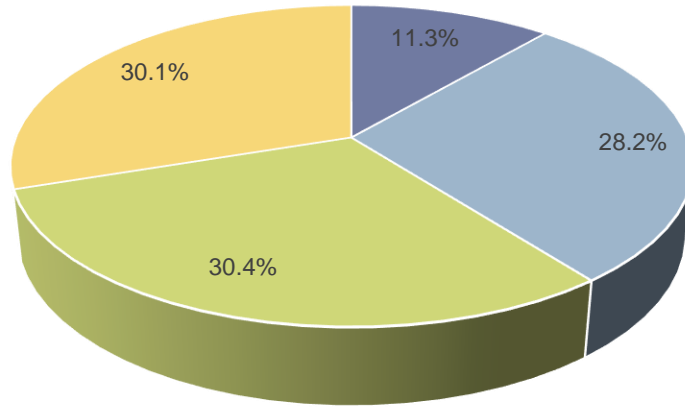
Bahagian	Jumlah	Peratus
BDN & MMK	45	14.6%
BKT	30	9.7%
BKP	156	50.5%
BKT	4	1.3%
BPM	33	10.7%
BPSM	7	2.3%
PSUK	2	0.6%
PEJ. MB	8	2.6%
UAD	6	1.9%
INTEGRITI	11	3.6%
UPEN	7	2.3%
Jumlah	309	100%

Data menunjukkan pecahan responden mengikut bahagian. 50.5% responden adalah dari BKP, diikuti oleh 14.6% oleh BDN & MMK, 10.7% BPM dan bahagian-bahagian lain dalam Pejabat SUK Negeri Perak seperti yang tertera.

Bahagian A

PROFIL RESPONDEN - Mengikut Tempoh Perkhidmatan

Jumlah Mengikut Tempoh Perkhidmatan



■ < 1 tahun ■ 1 - 5 tahun ■ > 10 tahun ■ 5 - 10 tahun

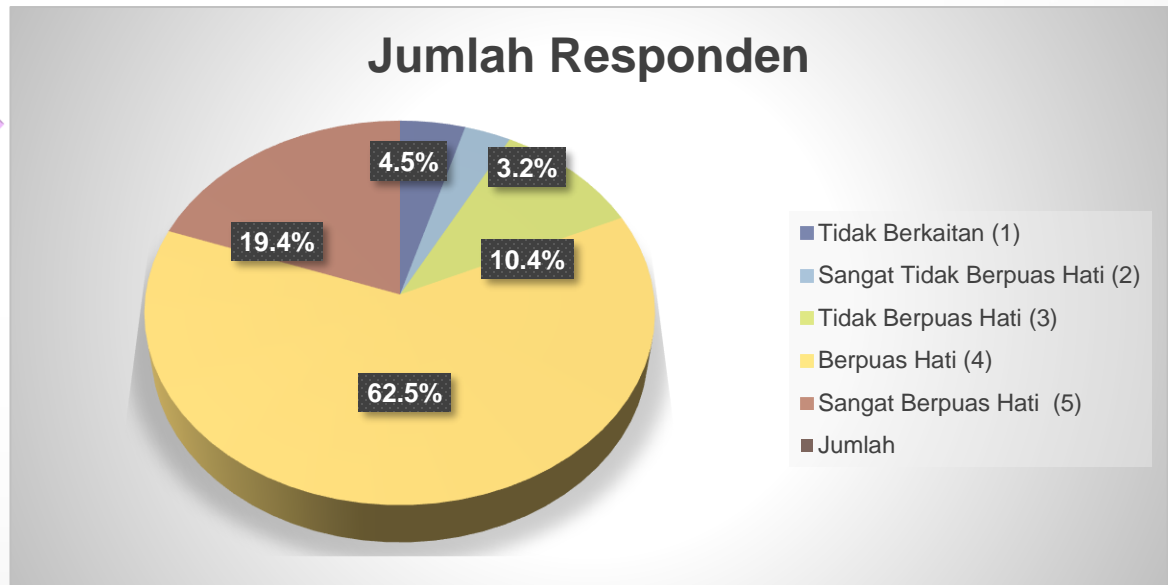
Kategori Perkhidmatan	Jumlah	Peratus
< 1 tahun	35	11.3%
1 - 5 tahun	87	28.2%
5 - 10 tahun	93	30.1%
> 10 tahun	94	30.4%
Jumlah	309	100.0%

Jumlah responden tertinggi adalah daripada kumpulan yang berkhidmat lebih dari lima tahun iaitu 30.4 % berkhidmat lebih dari 10 tahun manakalan 30.1% berkhidmat di antara 5-10 tahun.

Kemudahan Sistem Aplikasi



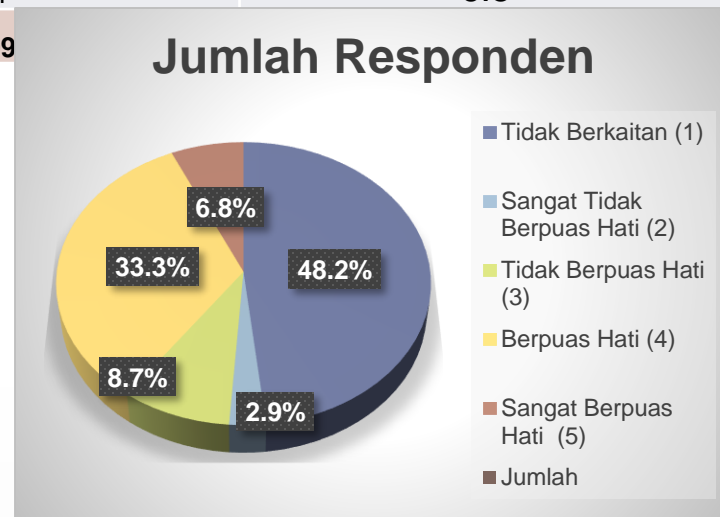
Soalan 26: Portal Rasmi Kerajaan Negeri Perak	Jumlah Responden	Peratusan %
Tidak Berkaitan (1)	14	4.5
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	10	3.2
Tidak Berpuas Hati (3)	32	10.4
Berpuas Hati (4)	193	62.5
Sangat Berpuas Hati (5)	60	19.4
Jumlah	309	100%



Kemudahan Sistem Aplikasi



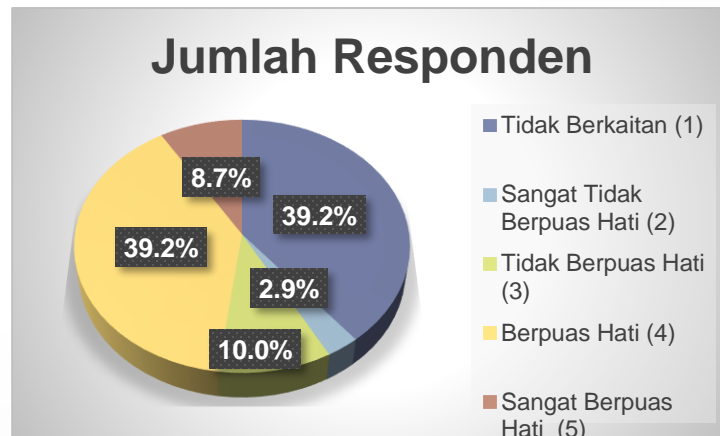
Soalan 33: Sistem iSmartPantau	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan Aduan Pejabat Menteri Besar		
Tidak Berkaitan (1)	149	48.2
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	9	2.9
Tidak Berpuas Hati (3)	27	8.7
Berpuas Hati (4)	103	33.3
Sangat Berpuas Hati (5)	21	6.8
Jumlah	309	



Kemudahan Sistem Aplikasi

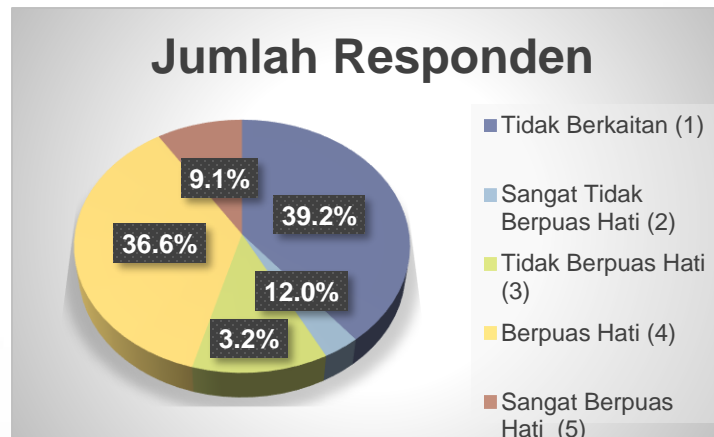


Soalan 40: Sistem Single Sign On (SSO)	Jumlah Responden	Peratusan %
Tidak Berkaitan (1)	121	39.2
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	9	2.9
Tidak Berpuas Hati (3)	31	10.0
Berpuas Hati (4)	121	39.2
Sangat Berpuas Hati (5)	27	8.7
Jumlah	309	100%



Kemudahan Sistem Aplikasi

Soalan 44: Sistem MyAudit	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan Pengauditan Jabatan/Agensi Negeri Perak		
Tidak Berkaitan (1)	121	39.2
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	10	3.2
Tidak Berpuas Hati (3)	37	12.0
Berpuas Hati (4)	113	36.6
Sangat Berpuas Hati (5)	28	9.1
Jumlah	309	100%



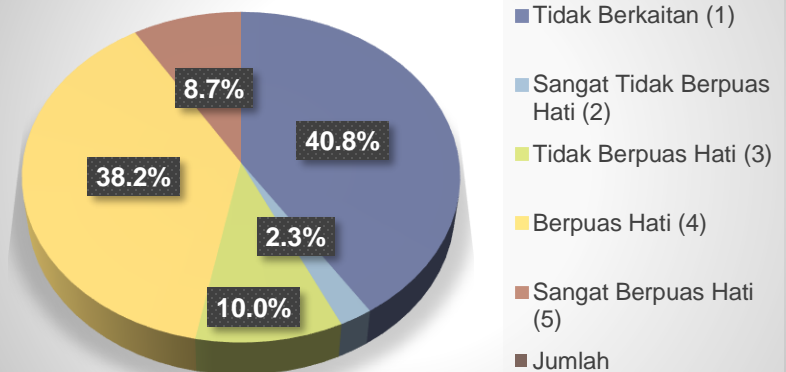
Kemudahan Sistem Aplikasi



Soalan 35: Laman Web Rasmi Darjah Kebesaran dan Pingat	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan nama-nama penerima pingat Negeri Perak		
Tidak Berkaitan (1)	126	40.8
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	7	2.3
Tidak Berpuas Hati (3)	31	10.0
Berpuas Hati (4)	118	38.2
Sangat Berpuas Hati (5)	27	8.7
Jumlah	309	



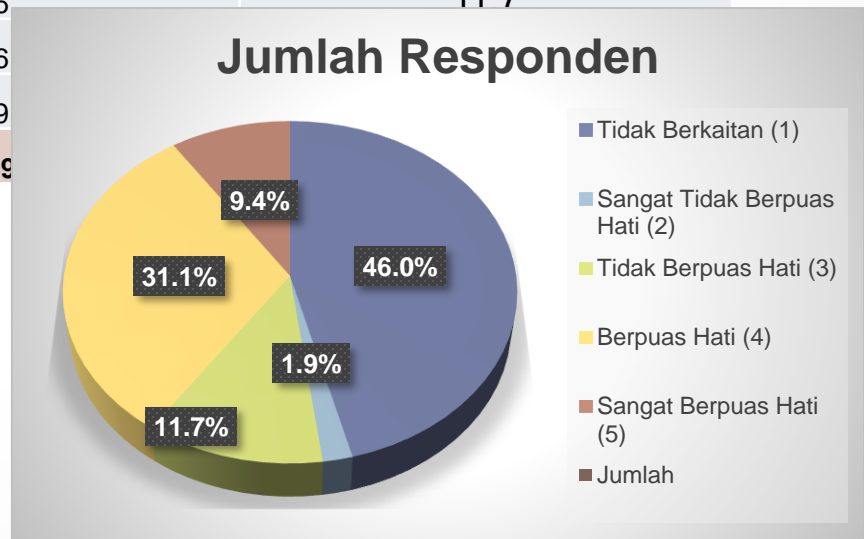
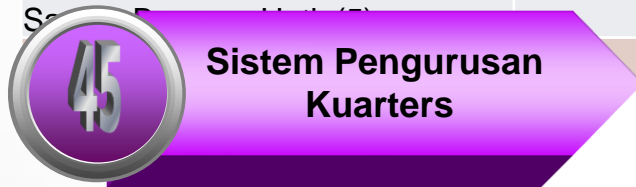
Jumlah Responden



Kemudahan Sistem Aplikasi

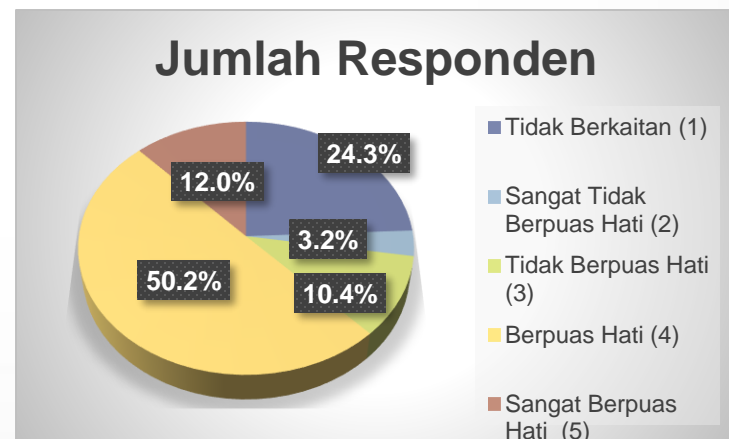
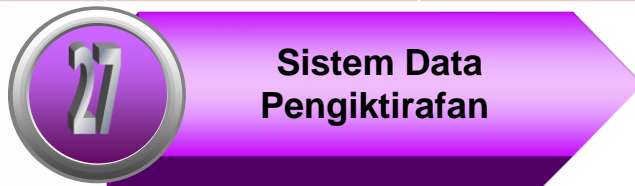


Soalan 45: Sistem Pengurusan Kwarters	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan kuarters kerajaan di bawah seliaan Bahagian Khidmat Pengurusan (BKP)		
Tidak Berkaitan (1)	142	46.0
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	6	1.9
Tidak Berpuas Hati (3)	36	11.7
Berpuas Hati (4)	96	31.1
Sangat Berpuas Hati (5)	29	9.4
Jumlah	309	100.0



Kemudahan Sistem Aplikasi

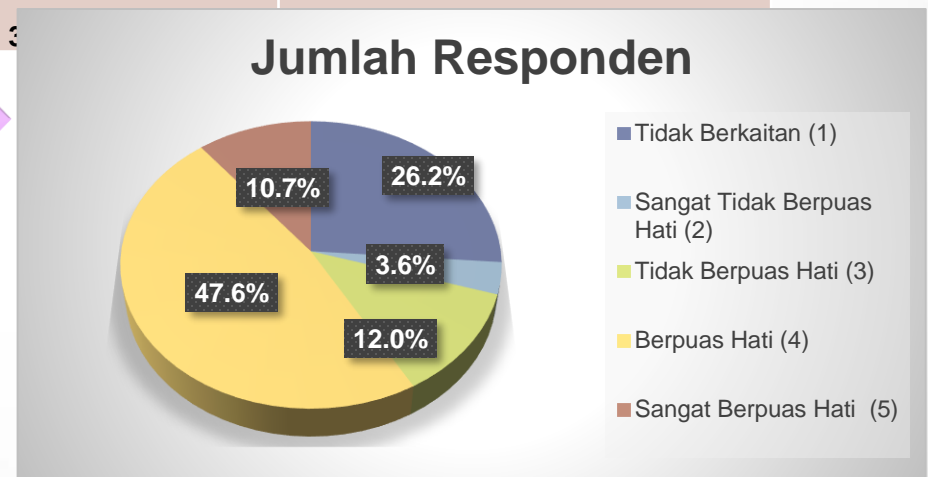
Soalan 27: Sistem Data Pengiktirafan Jabatan dan Agensi Negeri Perak	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan Rekod Pengiktirafan		
Tidak Berkaitan (1)	75	24.3
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	10	3.2
Tidak Berpuas Hati (3)	32	10.4
Berpuas Hati (4)	155	50.2
Sangat Berpuas Hati (5)	37	12.0
Jumlah	309	100%



Kemudahan Sistem Aplikasi



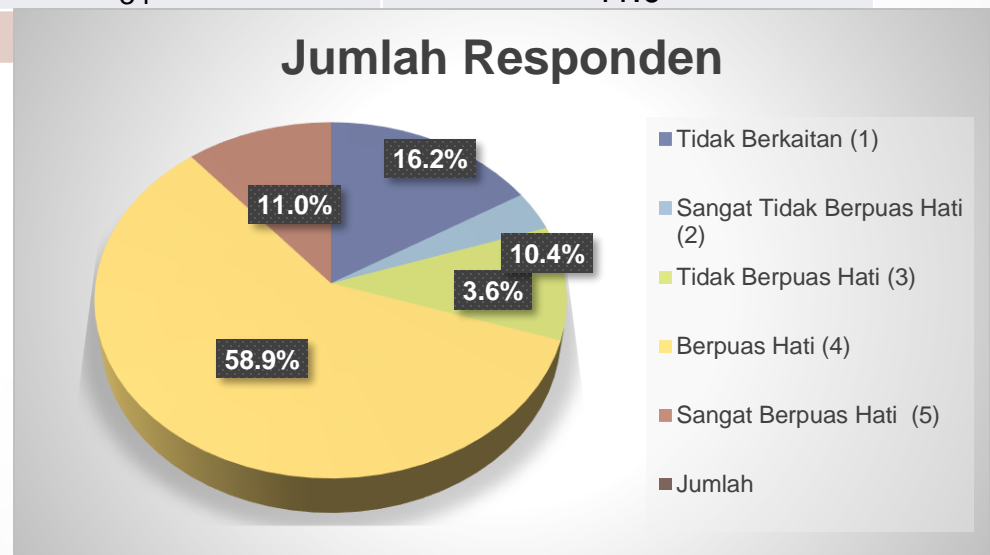
Soalan 28: Sistem Pengurusan Aduan Awam – SISPAA	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan Aduan		
Tidak Berkaitan (1)	81	26.2
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	11	3.6
Tidak Berpuas Hati (3)	37	12.0
Berpuas Hati (4)	147	47.6
Sangat Berpuas Hati (5)	33	10.7
Jumlah	309	100.0



Kemudahan Sistem Aplikasi



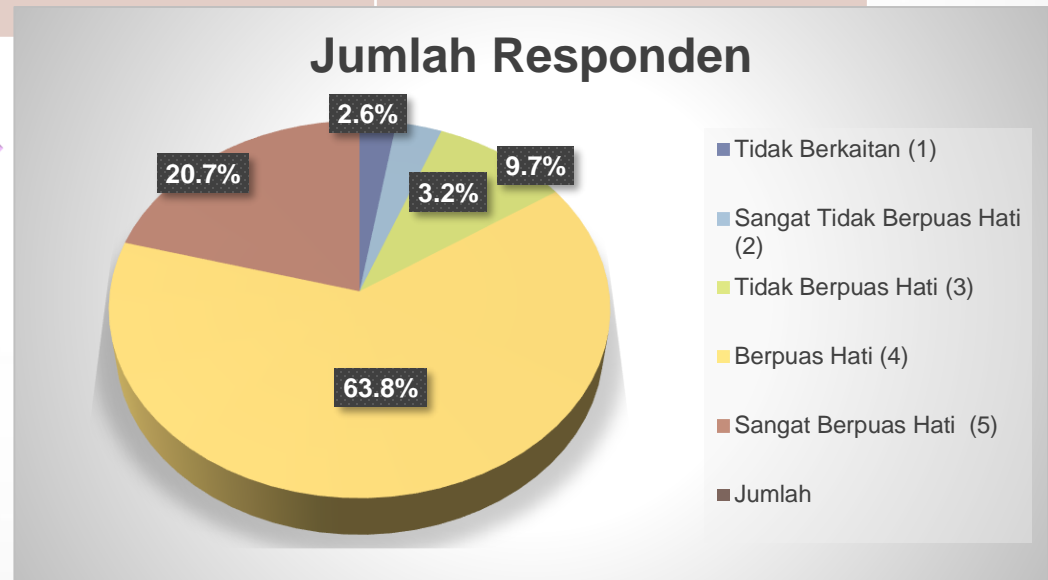
Soalan 29: Sistem Direktori	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan Direktori Pegawai		
Tidak Berkaitan (1)	50	16.2
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	11	3.6
Tidak Berpuas Hati (3)	32	10.4
Berpuas Hati (4)	182	58.9
Sangat Berpuas Hati (5)	34	11.0
Jumlah		



Kemudahan Sistem Aplikasi

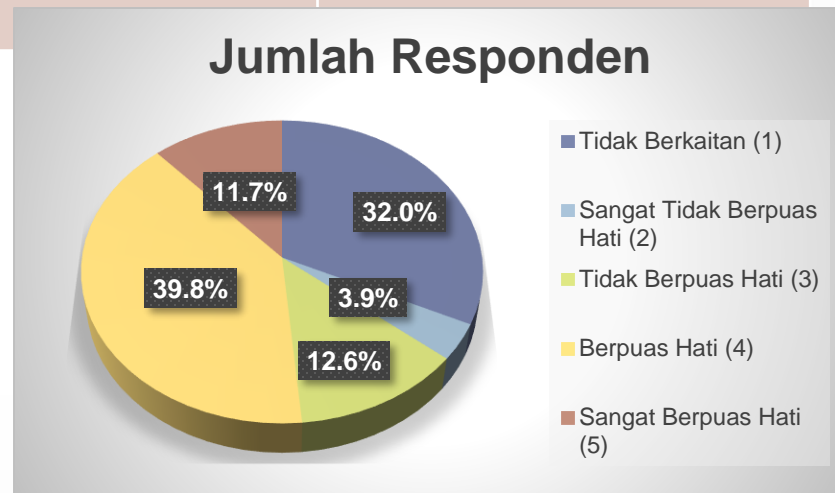
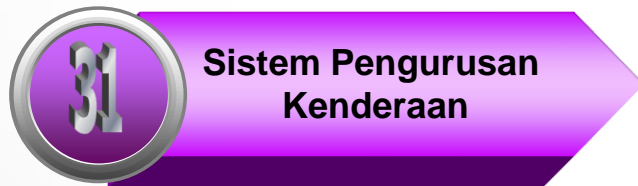


Soalan 30: Sistem e-Card	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan Kehadiran		
Tidak Berkaitan (1)	8	2.6
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	10	3.2
Tidak Berpuas Hati (3)	30	9.7
Berpuas Hati (4)	197	63.8
Sangat Berpuas Hati (5)	64	20.7
Jumlah		



Kemudahan Sistem Aplikasi

Soalan 31: Sistem Pengurusan Kenderaan	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan Tempahan Kenderaan		
Tidak Berkaitan (1)	99	32.0
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	12	3.9
Tidak Berpuas Hati (3)	39	12.6
Berpuas Hati (4)	123	39.8
Sangat Berpuas Hati (5)	36	11.7
Jumlah		

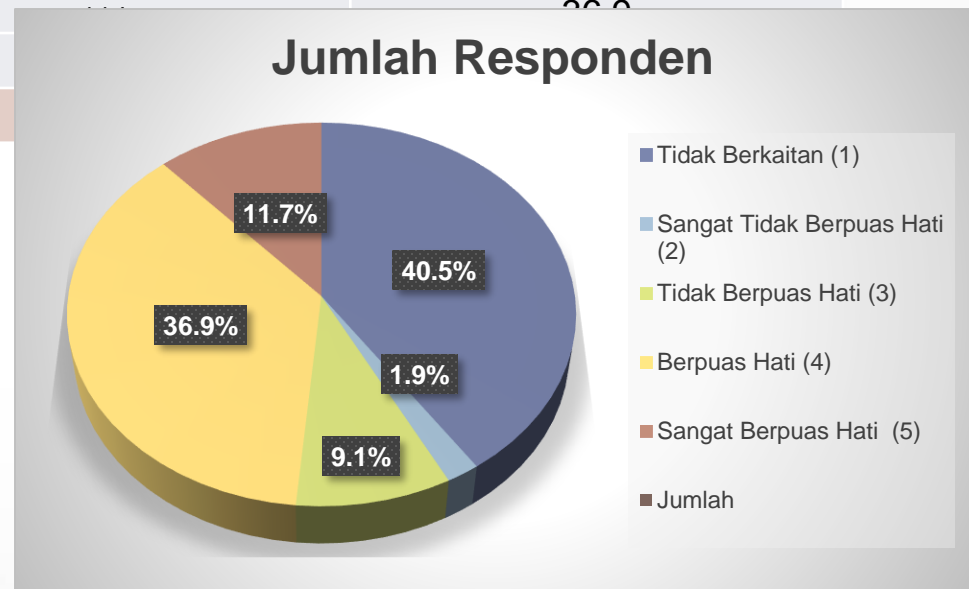


Kemudahan Sistem Aplikasi



Soalan 32: Sistem Pinjaman Pelajaran Tinggi Perak	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Permohonan Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak dan Pembayaran & Kutipan Semula Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak		
Tidak Berkaitan (1)	125	40.5
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	6	1.9
Tidak Berpuas Hati (3)	28	9.1
Berpuas Hati (4)	117	36.9
Sangat Berpuas Hati (5)	11	3.6

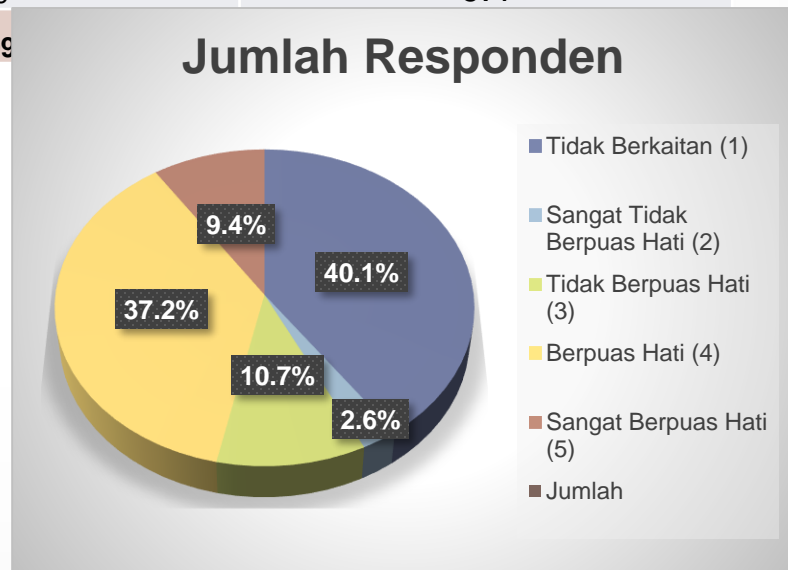
32 Sistem Pinjaman Pelajaran Tinggi Perak



Kemudahan Sistem Aplikasi



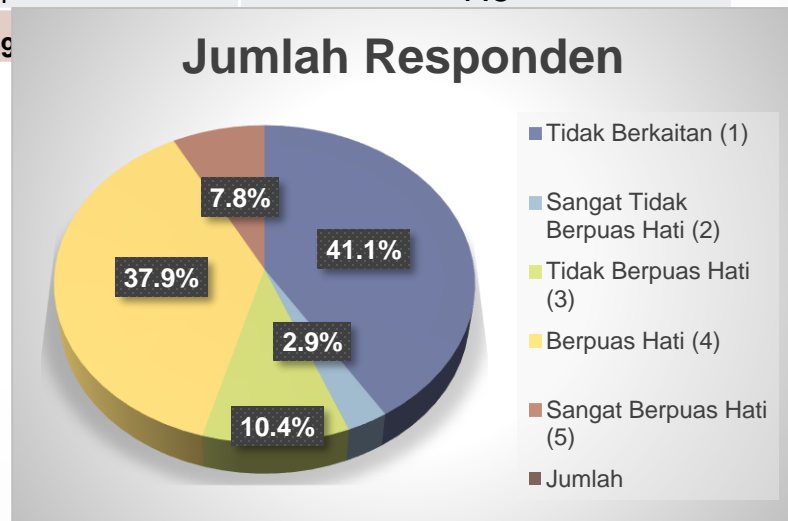
Soalan 34: Sistem e-Dewan	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan Soal Lisan dan Bertulis		
Tidak Berkaitan (1)	124	40.1
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	8	2.6
Tidak Berpuas Hati (3)	33	10.7
Berpuas Hati (4)	115	37.2
Sangat Berpuas Hati (5)	29	9.4
Jumlah	309	



Kemudahan Sistem Aplikasi



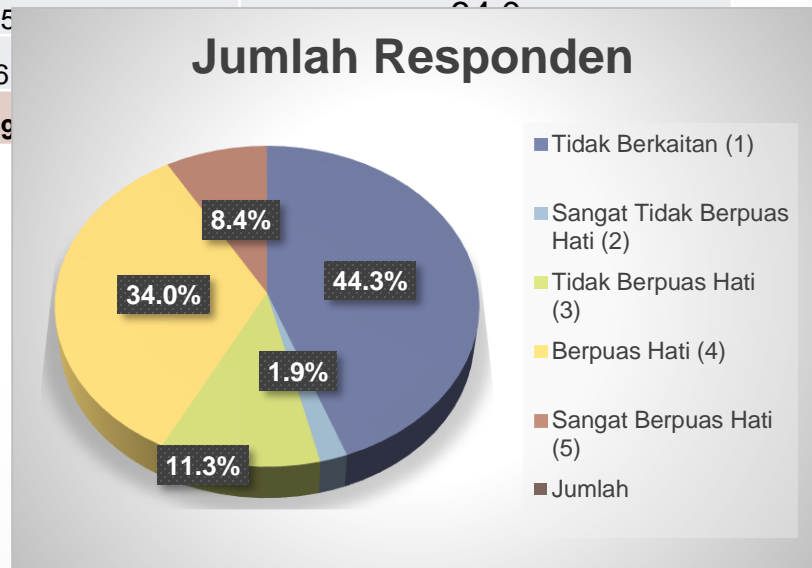
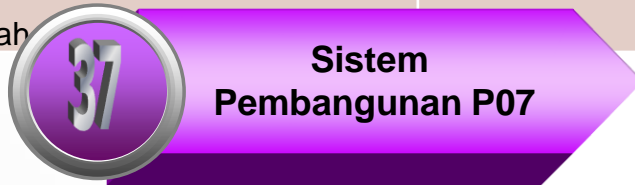
Soalan 36: Sistem e-Pingat	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan Pencalonan Pingat		
Tidak Berkaitan (1)	127	41.1
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	9	2.9
Tidak Berpuas Hati (3)	32	10.4
Berpuas Hati (4)	117	37.9
Sangat Berpuas Hati (5)	24	7.8
Jumlah	309	



Kemudahan Sistem Aplikasi



Soalan 37: Sistem Pembangunan P07	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Peruntukan Khas YAB Menteri Besar, Ahli MMK, ADUN dan Lain-lain		
Tidak Berkaitan (1)	137	44.3
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	6	1.9
Tidak Berpuas Hati (3)	35	11.3
Berpuas Hati (4)	105	34.0
Sangat Berpuas Hati (5)	26	8.4
Jumlah	309	

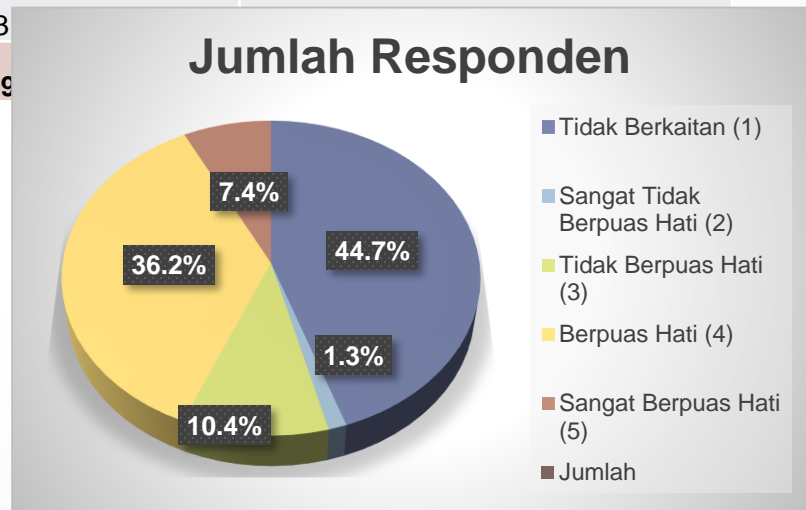


Kemudahan Sistem Aplikasi



Soalan 38: Sistem Pengurusan Bajet Pembangunan Negeri Perak (eProjek)	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Peruntukan Pembangunan Negeri Perak		
Tidak Berkaitan (1)	138	44.7
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	4	1.3
Tidak Berpuas Hati (3)	32	10.4
Berpuas Hati (4)	112	36.2
Sangat Berpuas Hati (5)	23	7.4
Jumlah	309	

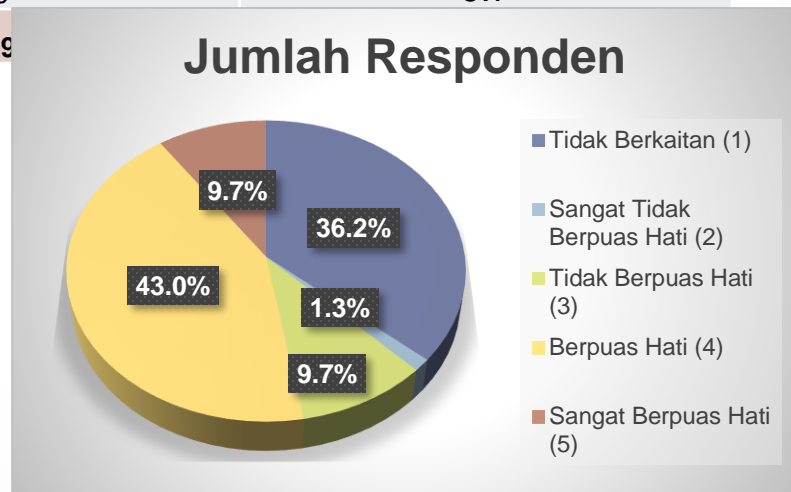
38 Sistem Pengurusan Bajet Pembangunan Negeri Perak (eProjek)



Kemudahan Sistem Aplikasi



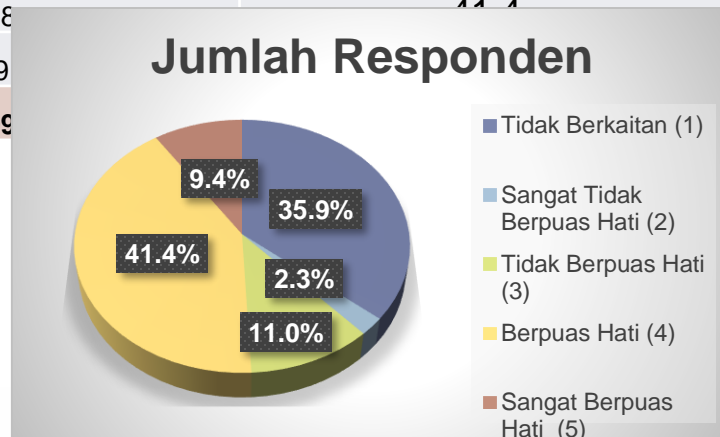
Soalan 39: Sistem e-Kalendar	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan Aktiviti Ketua Jabatan		
Tidak Berkaitan (1)	112	36.2
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	4	1.3
Tidak Berpuas Hati (3)	30	9.7
Berpuas Hati (4)	133	43.0
Sangat Berpuas Hati (5)	30	9.7
Jumlah	309	



Kemudahan Sistem Aplikasi



Soalan 41: Sistem Helpdesk ICT	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan Aduan ICT Staf SUK dan Pengurusan Rekod Aduan Piagam Pelanggan		
Tidak Berkaitan (1)	111	35.9
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	7	2.3
Tidak Berpuas Hati (3)	34	11.0
Berpuas Hati (4)	128	41.4
Sangat Berpuas Hati (5)	29	9.4
Jumlah	309	



Kemudahan Sistem Aplikasi

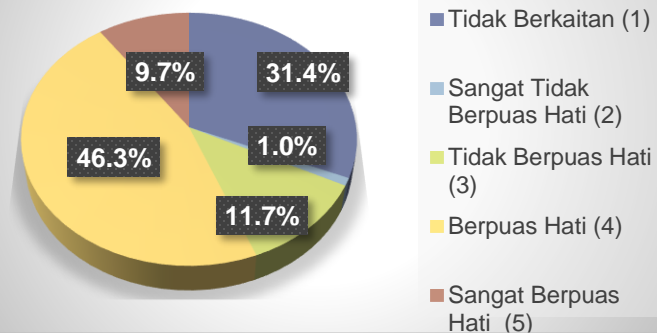


Soalan 42: Sistem Permohonan Kebenaran Ke Luar Negara (PETRA)	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan Kelulusan Keluar Negara		
Tidak Berkaitan (1)	97	31.4
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	3	1.0
Tidak Berpuas Hati (3)	36	11.7
Berpuas Hati (4)	143	46.3
Sangat Berpuas Hati (5)	30	9.7
Jumlah	309	



Sistem Permohonan Kebenaran Ke Luar Negara (PETRA)

Jumlah Responden



Kemudahan Sistem Aplikasi

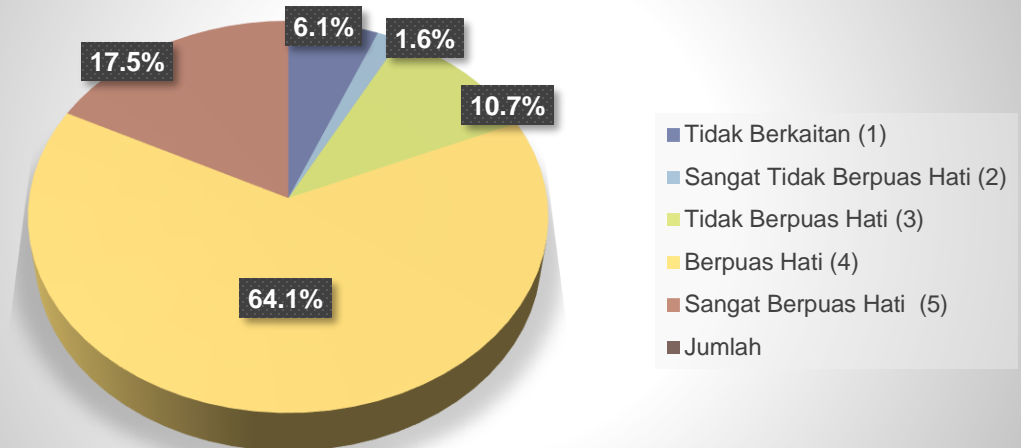


Soalan 43: Sistem e-Latihan	Jumlah Responden	Peratusan %
Perkhidmatan : Pengurusan Latihan Negeri Perak		
Tidak Berkaitan (1)	19	6.1
Sangat Tidak Berpuas Hati (2)	5	1.6
Tidak Berpuas Hati (3)	33	10.7
Berpuas Hati (4)	198	64.1
Sangat Berpuas Hati (5)	54	17.5
Jumlah		



Sistem e-Latihan

Jumlah Responden



RUMUSAN



Kajian Kepuasan Pengguna ICT

ANALISIS MAKLUMBALAS KEPUASAN PENGGUNA

Bil.	Isu/Cabaran	Peluang Penambahbaikan
1.	Keperluan pengguna sentiasa berubah dan dinamik	Menghasilkan perancangan strategik yang lebih menyeluruh
2.	Kakitangan perlu memasukkan input yang sama ke dalam beberapa aplikasi berbeza	Melaksanakan integrasi dan API bagi aplikasi yang memerlukan dan berpotensi
3.	Perisian aplikasi yang digunakan seperti Operating System (OS) telah End of Life / End of Support	Membuat kajian keperluan perisian berlesen dan melaksanakan perolehan
4.	Pengguna masih menggunakan kaedah manual bagi menjalankan fungsi jabatan	Melaksanakan kajian keperluan dan membangunkan aplikasi yang memenuhi keperluan proses bisnes serta berimpak tinggi
5.	Aplikasi tidak mempunyai versi <i>mobile apps</i> untuk memudahkan pengguna	Membangunkan <i>mobile apps</i> untuk memudahkan pengguna mengakses aplikasi
6.	Kekurangan inisiatif berpacukan data dalam pembuatan keputusan	Membangunkan hub perkongsian data/pangkalan data bersepadu dengan mengadaptasi penggunaan <i>Big Data Analytics</i> untuk kegunaan pelbagai agensi

ANALISIS MAKLUMBALAS KEPUASAN PENGGUNA (SAMBUNGAN)

Bil.	Isu/Cabaran	Peluang Penambahbaikan
7.	Kekangan peruntukan untuk pembangunan dan penyelenggaraan aplikasi termasuk kos pembayaran lesen tahunan	Perkongsian strategik dengan agensi pusat/agensi negeri bagi mengguna pakai aplikasi generik sedia ada serta meningkatkan penggunaan platform sumber terbuka, <i>cloud computing</i> , dan sebagainya
8.	Permohonan pembangunan aplikasi tidak mengikut prosedur, tidak mengikut keutamaan (impak tinggi) dan ketetapan masa yang singkat sehingga menjejaskan kualiti	Mempromosikan penggunaan Buku Panduan Kejuruteraan Sistem Aplikasi Sektor Awam (KRISA) dan pematuhan kepada peraturan-peraturan sedia ada yang berkuatkuasa
9.	Data yang dibekalkan oleh jabatan/agensi kurang berkualiti dan tidak memberi impak yang tinggi	Mengadakan <i>roadshow</i> secara berkala bersama-sama pihak MAMPU dan melantik <i>Champion</i> dalam kalangan pegawai setiap agensi yang berpotensi membekalkan data
10.	Tiada mekanisme khusus perkongsian data untuk membangunkan sistem pangkalan data yang memerlukan data dari pelbagai agensi	Menubuhkan Jawatankuasa Penyelarasan Data di peringkat negeri
11.	Kekurangan perkhidmatan E2E di jabatan/agensi Negeri Perak	Menyelaras dan menambahbaik aplikasi sedia ada bagi membolehkan pelaksanaan perkhidmatan E2E

ANALISIS MAKLUMBALAS KEPUASAN PENGGUNA (SAMBUNGAN)

Bil.	Isu/Cabaran	Peluang Penambahbaikan
12.	Proses kerja dalam aplikasi merentasi pelbagai jabatan	Menyediakan garis panduan/polisi bagi memastikan pemilik aplikasi melaksanakan penyeragaman proses kerja antara jabatan sebelum aplikasi dibangunkan
13.	Perubahan teknologi yang sentiasa bergerak maju menyebabkan kegagalan mengadaptasi teknologi baharu dalam pembangunan sistem	Membangun dan menambahbaik aplikasi sedia ada dengan mengadaptasi kemunculan teknologi baharu Revolusi Industri 4.0
14.	Pengguna masih menggunakan kaedah manual walaupun aplikasi telah dibangunkan	Melaksanakan hebahan, penguatkuasaan dan pemantauan penggunaan aplikasi sepenuhnya
15.	Aplikasi sedia ada tidak merangkumi perkhidmatan pembayaran tanpa tunai	Menyelaras dan menambahbaik aplikasi sedia ada dengan mewujudkan perkhidmatan pembayaran tanpa tunai