



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

HASIL ANALISIS

KAJIAN KEPUASAN Terhadap Portal Rasmi JPA Tahun 2020

6 NOV – 7 DIS 2020

<https://forms.gle/1cfhp8iq2LK8u3iGA>

SILA IMBAS



Jabatan Perkhidmatan Awam

@jpagov

PENERAJU PEMBAHARUAN, PENGGERAK PERUBAHAN

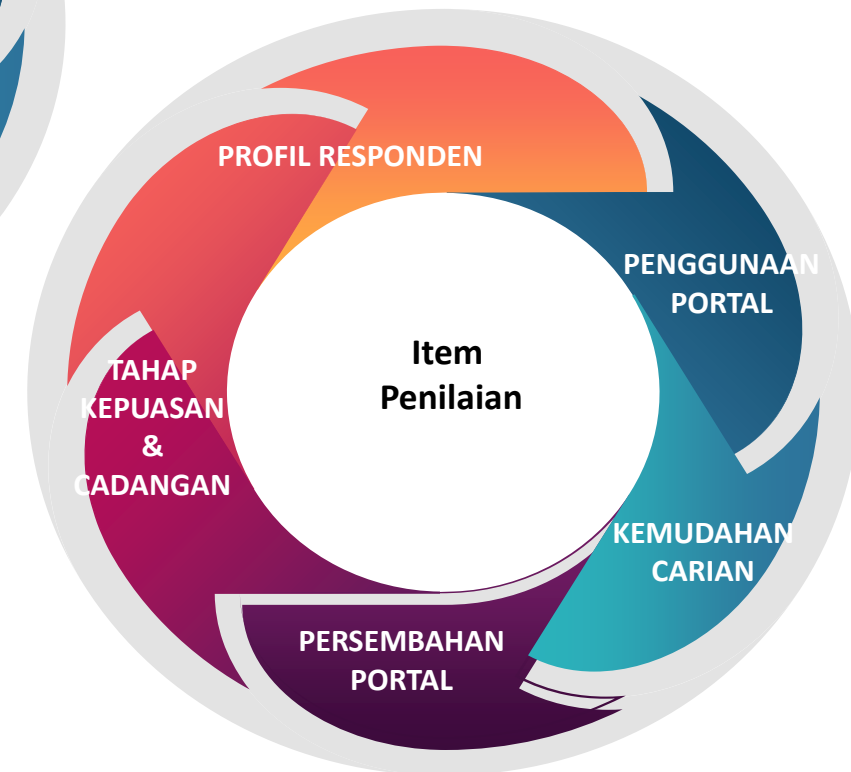
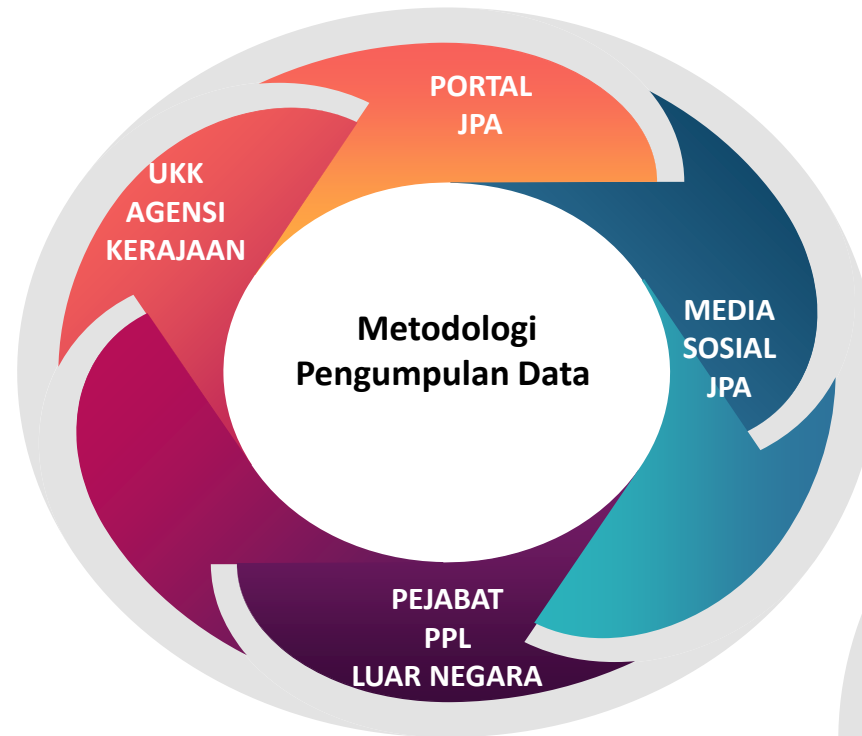
ANALISIS KAJIAN KEPUASAN TERHADAP PORTAL RASMI JABATAN PERKHIDMATAN AWAM 2020



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

OBJEKTIF KAJIAN

- ❑ Mendapatkan pandangan dan maklum balas daripada pengguna berkaitan Portal JPA secara khususnya dalam penyampaian maklumat perkhidmatan sektor awam secara dalam talian;
- ❑ Mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap Portal JPA dari aspek reka bentuk, kefungsiian dan kandungan portal; dan
- ❑ Mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap Portal JPA.



❑ **Tempoh Kajian** : 6 November 2020 – 7 Disember 2020

❑ **Jumlah responden** : 578 responden

ANALISIS KAJIAN KEPUASAN TERHADAP PORTAL RASMI JABATAN PERKHIDMATAN AWAM 2020



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

1

PROFIL RESPONDEN

KATEGORI



Pelajar **3.81%** (22)



Penjawat Awam **89.45%** (517)



Pesara **2.60%** (15)

Orang Awam **2.94%** (17)

Pekerja Swasta **1.21%** (7)

JANTINA

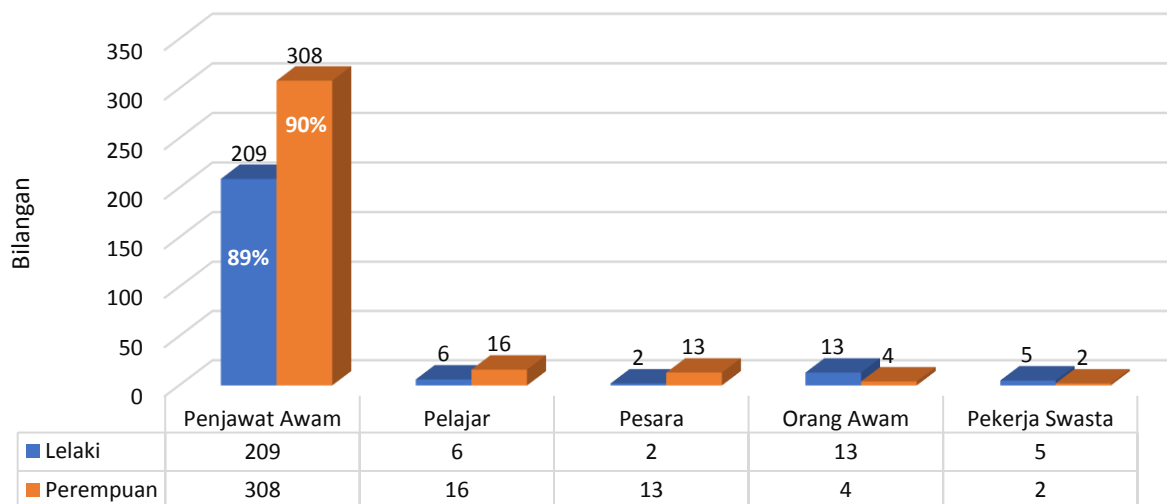


Perempuan **59.34%** (343)



Lelaki **40.66%** (235)

BILANGAN MENGIKUT JANTINA



UMUR

0.17% (1)



>18 tahun

4.33% (25)



19-25 tahun

54.50% (315)



26-40 tahun

35.47% (205)



41-55 tahun

5.54% (32)



<55 tahun



www.jpa.gov.my



Jabatan Perkhidmatan Awam



Jabatan Perkhidmatan Awam



@jpagov



@jpa2day

ANALISIS KAJIAN KEPUASAN TERHADAP PORTAL RASMI JABATAN PERKHIDMATAN AWAM 2020

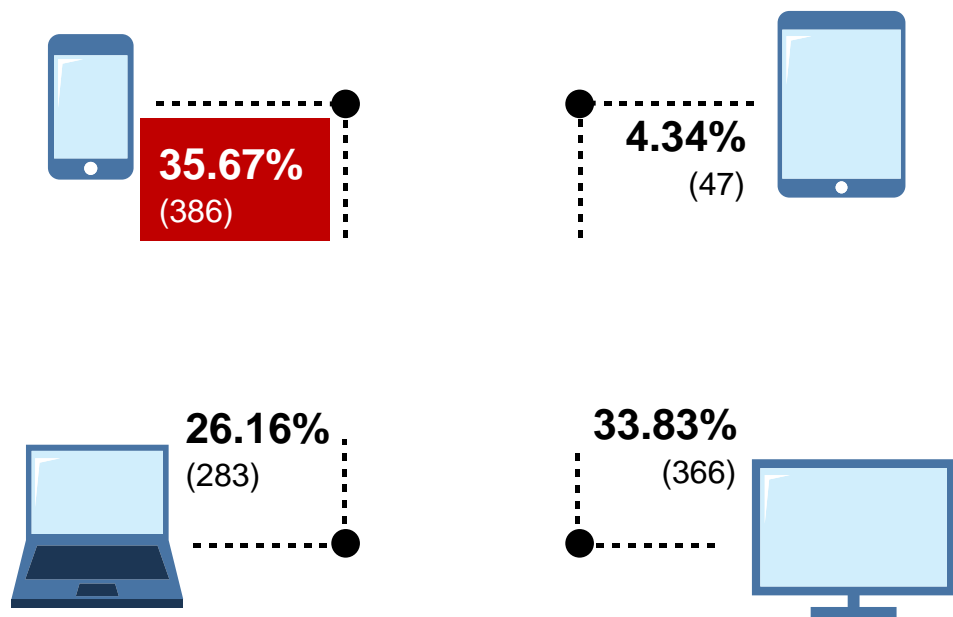


JABATAN PERKHIDMATAN AWAM



PENGGUNAAN PORTAL

PERALATAN Yang Digunakan



Ini menunjukkan reka bentuk portal yang responsif boleh dicapai oleh pengguna menggunakan peralatan yang berbeza

TUJUAN Capaian



www.jpa.gov.my



Jabatan Perkhidmatan Awam



Jabatan Perkhidmatan Awam



@jpagov



@jpa2day

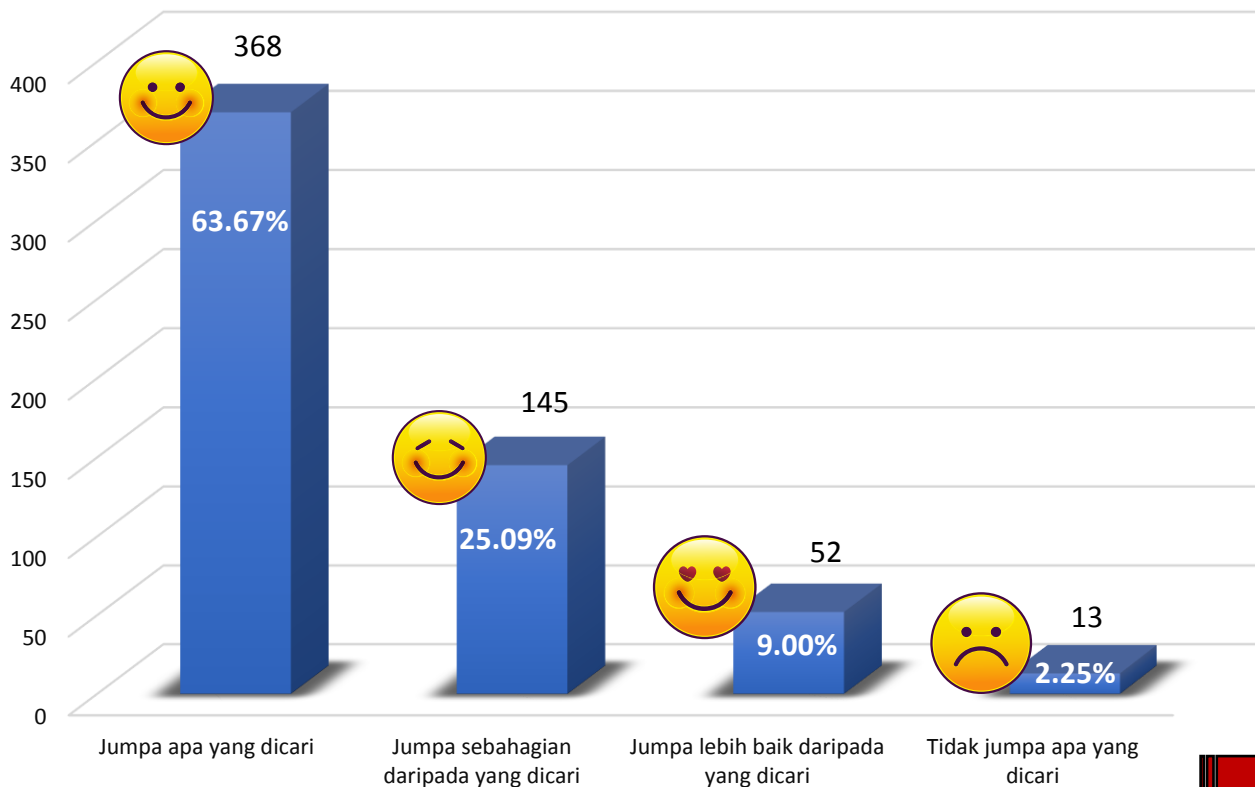
ANALISIS KAJIAN KEPUASAN TERHADAP PORTAL RASMI JABATAN PERKHIDMATAN AWAM 2020



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

3

KEMUDAHAN CARIAN



Carta ini menunjukkan, **63.67%** responden **menjumpai apa yang dicari** dengan menggunakan fungsi carian yang terdapat dalam Portal JPA



2.25% maklumat tidak dijumpai

- 1 • Pertukaran JUSA lambat dikemaskini
- 2 • Data terbuka JPA tidak/ lambat dikemaskini
- 3 • Pekeliling Lama
- 4 • Surat Edaran (sediakan ruangan carian)
- 5 • No Telefon Pegawai dan *helpdesk* tidak dikemaskini
- 6 • Maklumat fungsi Bahagian/ Unit tidak lengkap



www.jpa.gov.my



Jabatan Perkhidmatan Awam



Jabatan Perkhidmatan Awam



@jpagov



@jpa2day

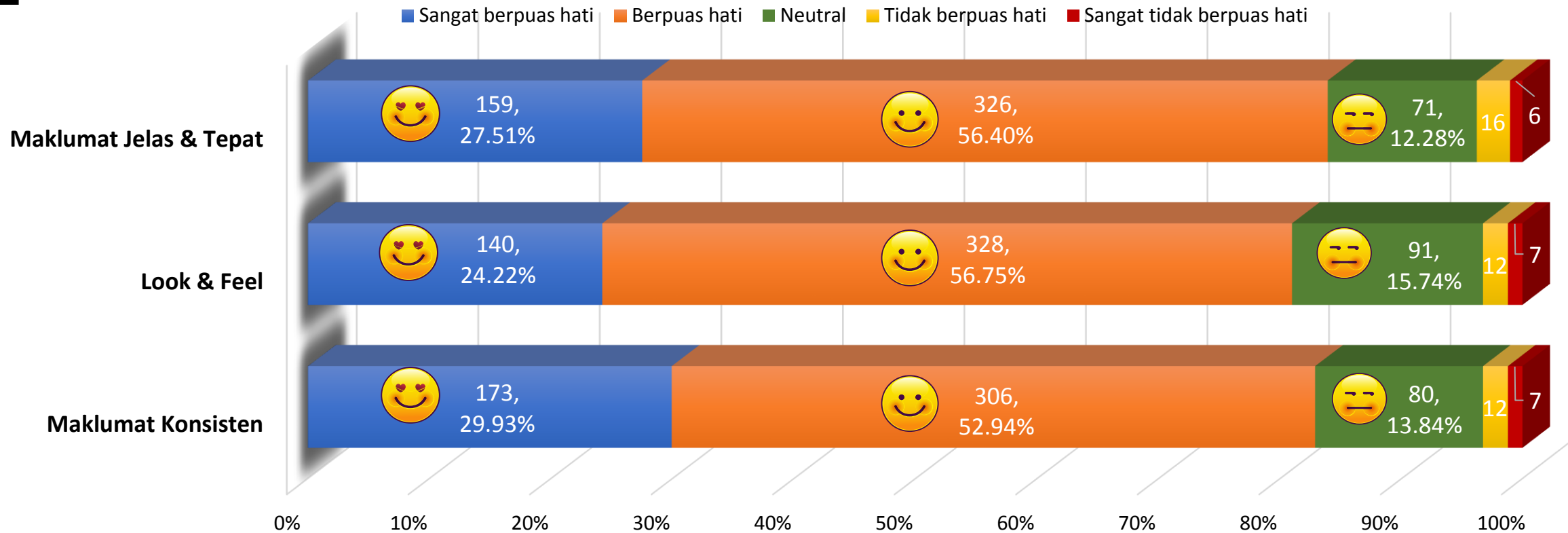
ANALISIS KAJIAN KEPUASAN TERHADAP PORTAL RASMI JABATAN PERKHIDMATAN AWAM 2020



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM



PERSEMBAHAN PORTAL



Secara keseluruhannya, **82.58%** responden **berpuas hati** dengan reka bentuk serta persembahan Portal JPA yang merangkumi aspek ketepatan maklumat, konsistensi maklumat dan *look&feel*

ANALISIS KAJIAN KEPUASAN TERHADAP PORTAL RASMI JABATAN PERKHIDMATAN AWAM 2020




JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

5

TAHAP KEPUASAN & CADANGAN

TAHAP KEPUASAN

 **29.4%** Sangat Berpuas Hati

 **59.9%** Berpuas Hati

 **10.4%** Neutral

 **3.2%** Tidak Berpuas Hati

Manakala tahap kepuasan keseluruhannya responden terhadap Portal JPA adalah **89.30%**

TOP 5 CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

- 1
 - Penyampaian maklumat perlu dibuat secara infografik, carta alir (jika melibatkan proses) dan kurangkan perkataan.
- 2
 - Permudahkan fungsi carian untuk Pekeliling & Surat Edaran (Cth : Carian 1PP yang sangat mudah dan cepat dicari).
- 3
 - No. telefon pegawai dan no. *helpdesk* perkhidmatan teras perlu dikemaskini supaya mudah dihubungi.
- 4
 - Memperluaskan urusan perkhidmatan dalam talian (*End-to-end (E2E)*).
- 5
 - Menambah fungsi *chatbots (pertanyaan/FAQ)*



www.jpa.gov.my



Jabatan Perkhidmatan Awam



Jabatan Perkhidmatan Awam



@jpagov



@jpa2day

ANALISIS KAJIAN KEPUASAN TERHADAP PORTAL RASMI JABATAN PERKHIDMATAN AWAM 2020



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

KESIMPULAN

Hasil daripada kajian yang telah dilaksanakan, dapat dirumuskan bahawa secara umumnya pengguna yang melayari Portal JPA adalah **berpuas hati (89.30%)** dengan mutu dan kualiti terhadap aspek **reka bentuk, kefungsiian dan kandungan** yang dipaparkan di Portal JPA.

Walau bagaimanapun, **usaha dan langkah proaktif** yang berterusan dalam pemantauan keseluruhan Portal JPA dari aspek reka bentuk dan kandungan perlu diambil penekanan untuk memastikan penyampaian maklumat terutamanya dalam perkhidmatan dalam talian berada pada tahap yang **menyeluruh dan lengkap, selari dengan norma baharu** serta **memberi manfaat** kepada semua pengguna terutamanya pihak berkepentingan (*stakeholder*) JPA.



JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

SEKIAN, TERIMA KASIH