



JABATAN PERDANA MENTERI
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

LAPORAN ANALISIS KAJIAN KEPUASAN TERHADAP PORTAL RASMI JABATAN PERKHIDMATAN AWAM TAHUN 2022


JABATAN PERDANA MENTERI
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM

KAJIAN KEPUASAN terhadap Portal Rasmi JPA Tahun 2022

Tempoh Kajian
11 Okt – 11 Nov | 2022

Imbas Kod QR


Paulan:
[https://forms.gle/
FWCVvbB9LzkvFjML6](https://forms.gle/FWCVvbB9LzkvFjML6)

1. LATAR BELAKANG

Portal rasmi Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) merupakan platform utama untuk menyampaikan maklumat perkhidmatan utama JPA yang bermanfaat kepada penjawat awam, pelajar, pesara dan orang awam.

Jabatan Perkhidmatan Awam telah melaksanakan Kajian Kepuasan Terhadap Portal Rasmi Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) tahun 2022 selaras dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 2015 – Pengurusan Laman Web Agensi Sektor Awam. Kajian ini bertujuan untuk melihat dan mengukur tahap kepuasan pengguna dan mendapatkan pandangan serta maklum balas daripada pengguna daripada aspek reka bentuk, kefungisian dan kandungan Portal JPA khususnya dalam penyampaian maklumat perkhidmatan sektor awam secara dalam talian.

2. OBJEKTIF

Objektif kajian ini dilaksanakan adalah untuk:

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

3. METODOLOGI KAJIAN

Borang Kajian Kepuasan Terhadap Portal Rasmi Jabatan Perkhidmatan Awam bagi tahun 2022 telah diedarkan pada **11 Oktober 2022 hingga 11 November 2022** secara dalam talian melalui Portal JPA, media sosial JPA (*facebook, twitter* dan *Instagram*) dan turut diemelkan ke Unit Komunikasi Korporat di semua Kementerian, Jabatan, Agensi Kerajaan, Kesatuan Sekerja, Persatuan Pesara dan Pejabat Penasihat Pendidikan dan Latihan (PPL) di luar Negara, pelajar-pelajar tajaan JPA.

4. ANALISIS KAJIAN

Kajian ini terbahagi kepada 6 bahagian iaitu:

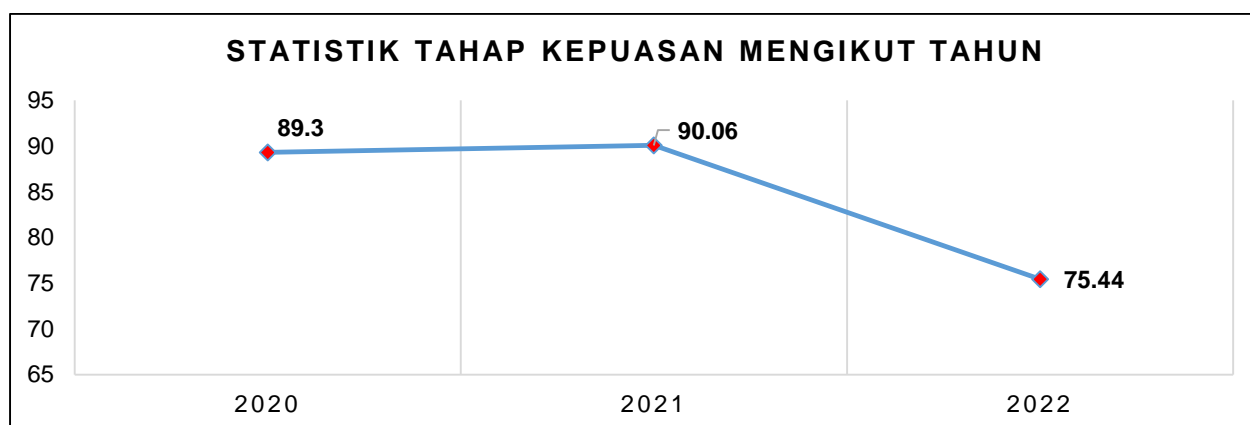
Bahagian	Penerangan
A	Profil Responden
B	Penggunaan Portal
C	Kemudahan Carian
D	Persembahan Portal
E	Tahap Kepuasan
F	Cadangan

Hasil pengumpulan data daripada saluran-saluran di atas seramai **1,535** responden telah menjawab Kajian Kepuasan Terhadap Portal Rasmi Jabatan Perkhidmatan Awam bagi tahun 2022 dengan lengkap, yang mana memenuhi aspek kesahan dan kesahihan data yang dikumpul.

5. RUMUSAN

Hasil daripada analisis kajian yang telah dilaksanakan, dapat dirumuskan bahawa peratusan kepuasan pelanggan terhadap Portal Rasmi JPA pada tahun 2022 adalah sebanyak (75.44% - Berpuas Hati) dengan mutu dan kualiti terhadap aspek reka bentuk, kefungsiian dan kandungan yang dipaparkan di Portal Rasmi JPA. Walau bagaimanapun peratusan ini menunjukkan penurunan sebanyak 14.62% berbanding tahun 2021.

- Tahun 2021 - 90.06%
- Tahun 2022 - 75.44%



Berdasarkan cadangan yang diberikan oleh pelanggan, Jawatankuasa Pengurusan Kandungan Portal JPA dan Jawatankuasa Teknikal Portal JPA perlu lebih proaktif dan melaksanakan penambahbaikan dari aspek teknikal dan kandungan untuk memastikan penyampaian maklumat perkhidmatan utama JPA dapat disampaikan dengan berkesan serta memberi manfaat kepada semua pengguna terutamanya pihak berkepentingan (*stakeholder*) JPA.

**DISEDIAKAN OLEH:
UNIT KOMUNIKASI KORPORAT,
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM**