

**KAJIAN KEBERKESANAN PERKHIDMATAN
DALAM TALIAN KERAJAAN NEGERI
PULAU PINANG 2018**

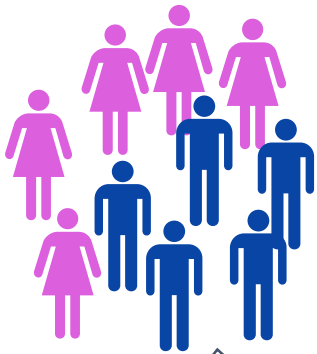
JKP eGG BIL. 1/2019
10 April 2019

KANDUNGAN



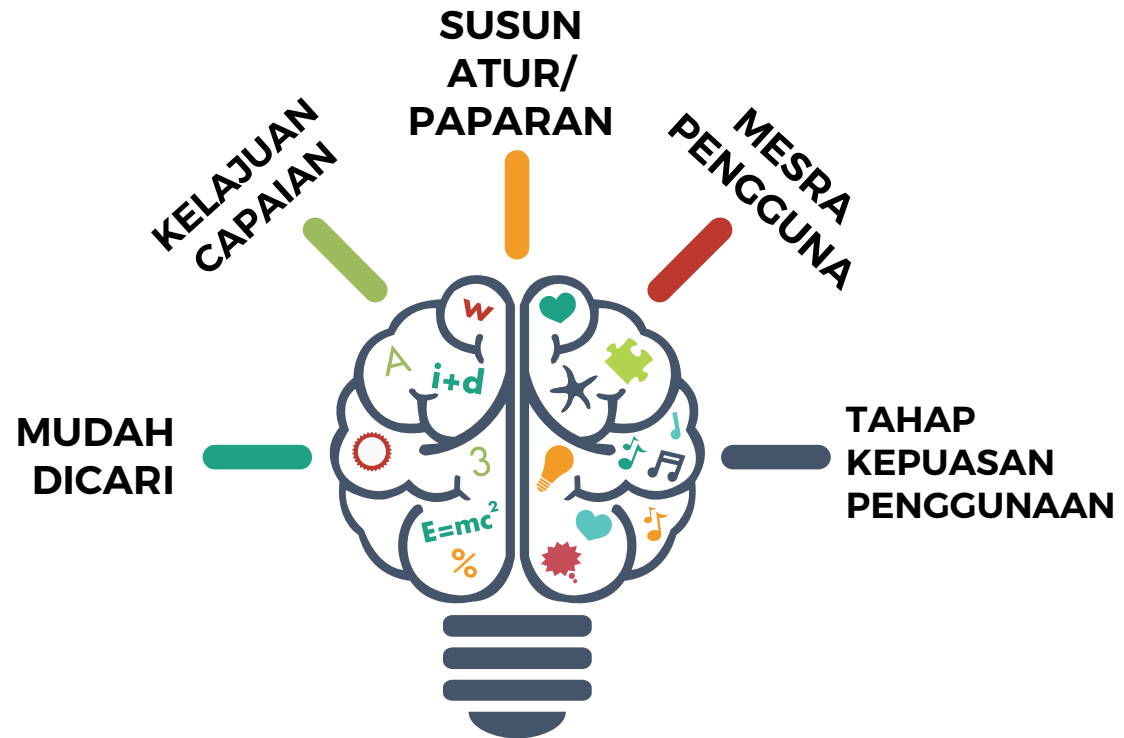
LATAR BELAKANG

OBJEKTIF



INPUT DAN PANDANGAN
ORANG AWAM BERKAITAN
PERKHIDMATAN DALAM
TALIAN KERAJAAN NEGERI
PULAU PINANG

5 KRITERIA PENILAIAN



LATAR BELAKANG



12 Dis 2018
-
31 Jan 2019

TEMPOH



1114

RESPONDEN



58

SISTEM
APLIKASI



12

JABATAN/
AGENSI NEGERI

KAEDAH SOAL SELIDIK



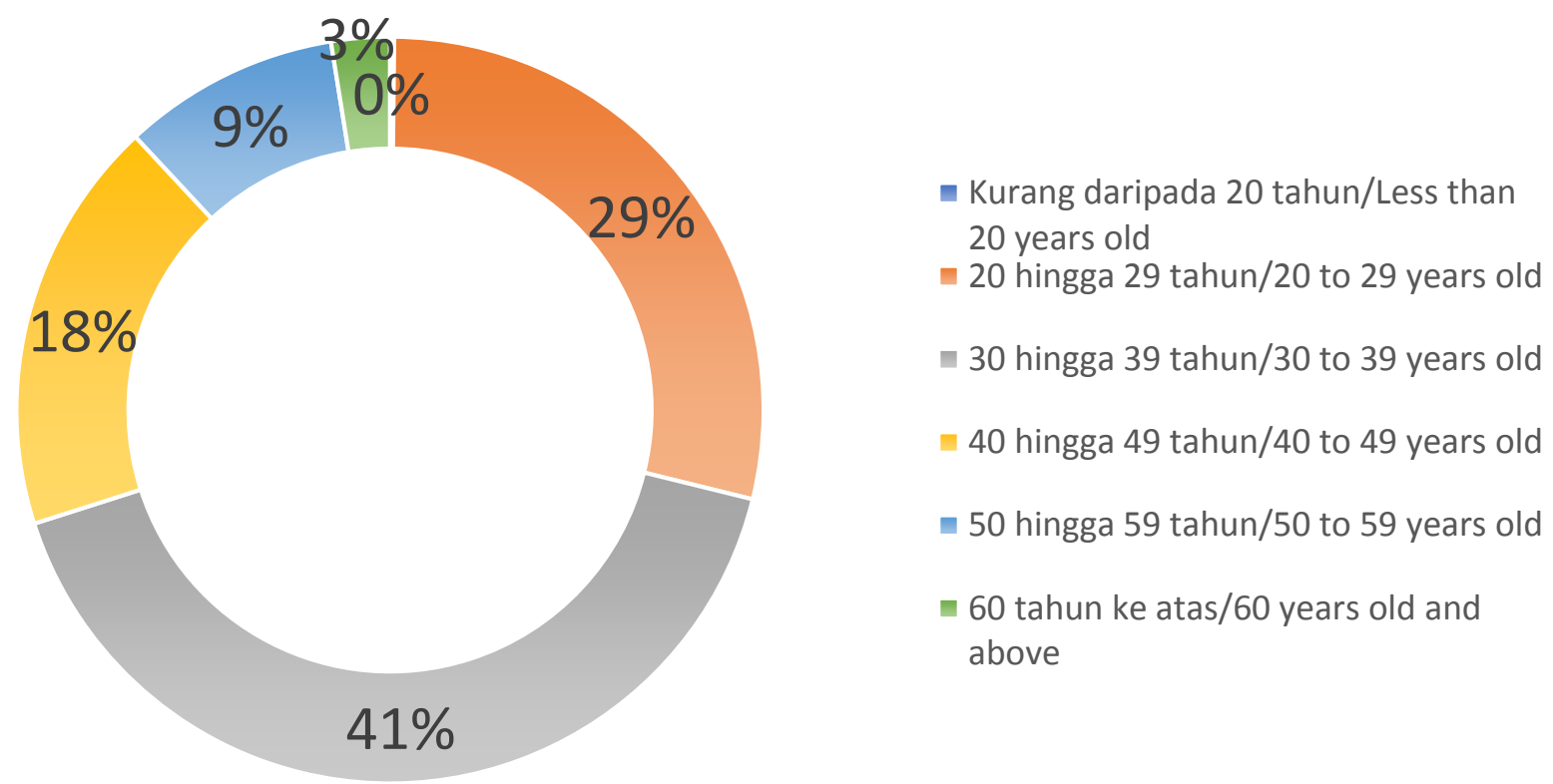
PSUKPP: 13
 PTG: 3
 MUFTI: 2

MBPP: 14
 MPSP: 14
 PPAPP: 2
 PDC: 5

JHEAIPP, JKN,
 PLANMALAYSIA
 @PULAU
 PINANG, LMNPP
 & MAINPP: 1



PROFAIL RESPONDEN - Umur



PROFAIL RESPONDEN – Jantina dan Pekerjaan



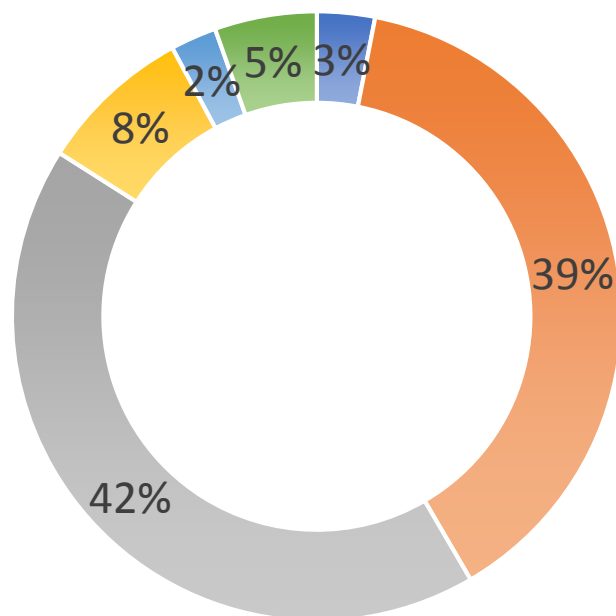
Lelaki

• 54% (592)



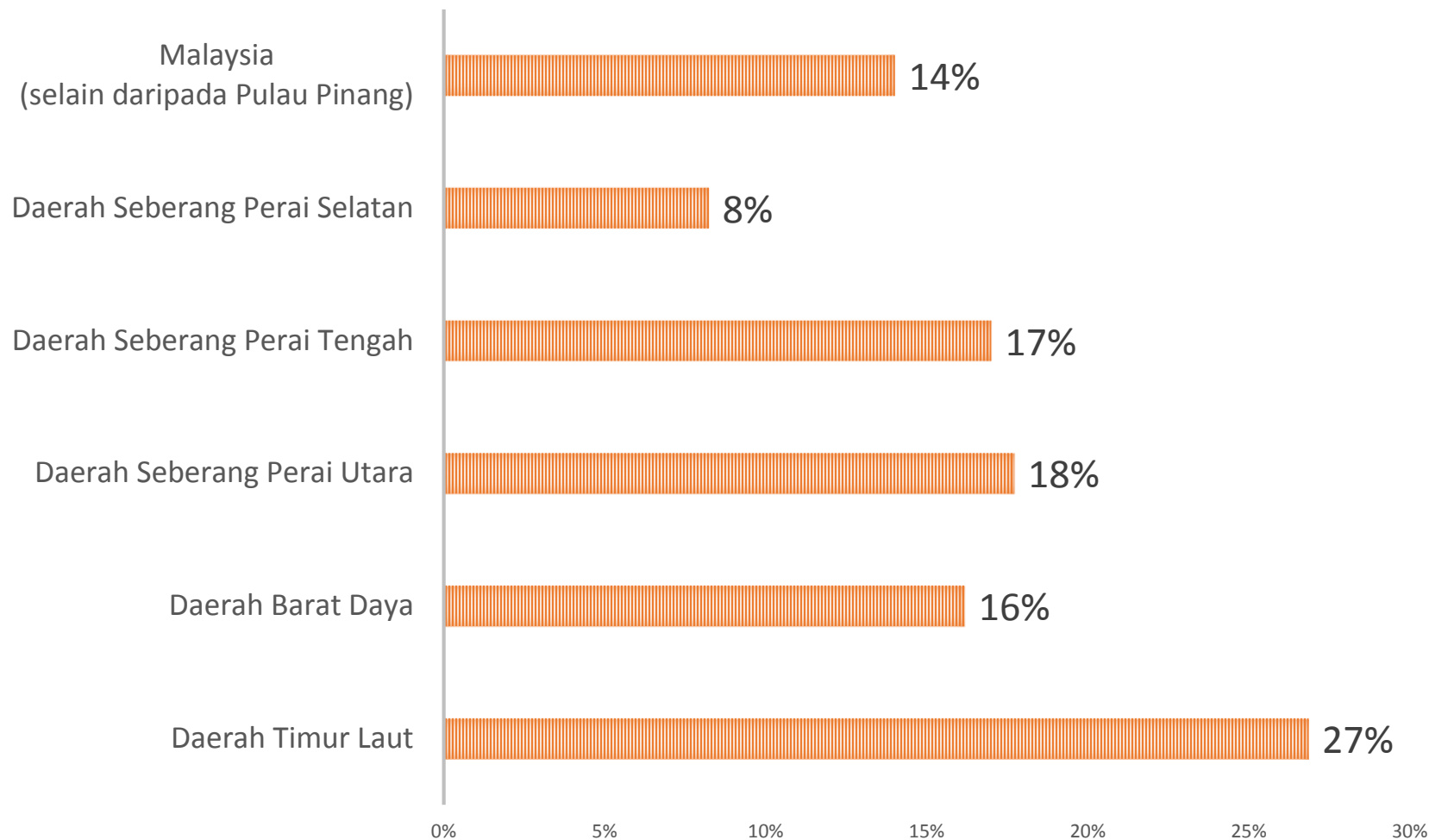
Perempuan

• 46% (514)

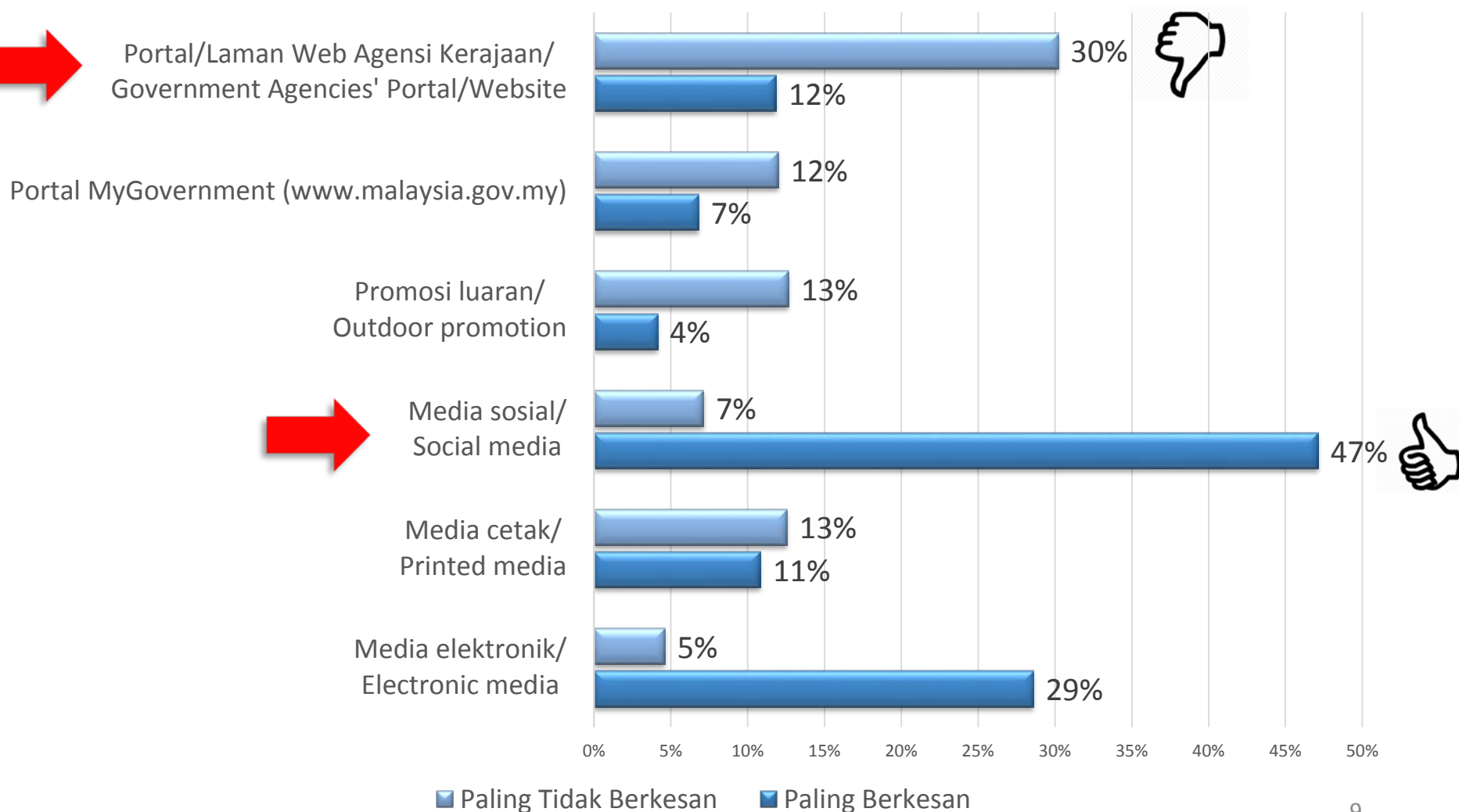


- Pelajar/Student
- Penjawat Awam/Government Servant
- Kakitangan Swasta/Private Sector Worker
- Bekerja Sendiri/Self-employed
- Pesara/Pensioner
- Tidak Bekerja/Unemployed

PROFAIL RESPONDEN – Tempat Tinggal



PENEMUAN: Saluran Promosi yang Berkesan (%)



PENEMUAN: Pengalaman Menggunakan Perkhidmatan Dalam Talian KNPP



Ada pengalaman

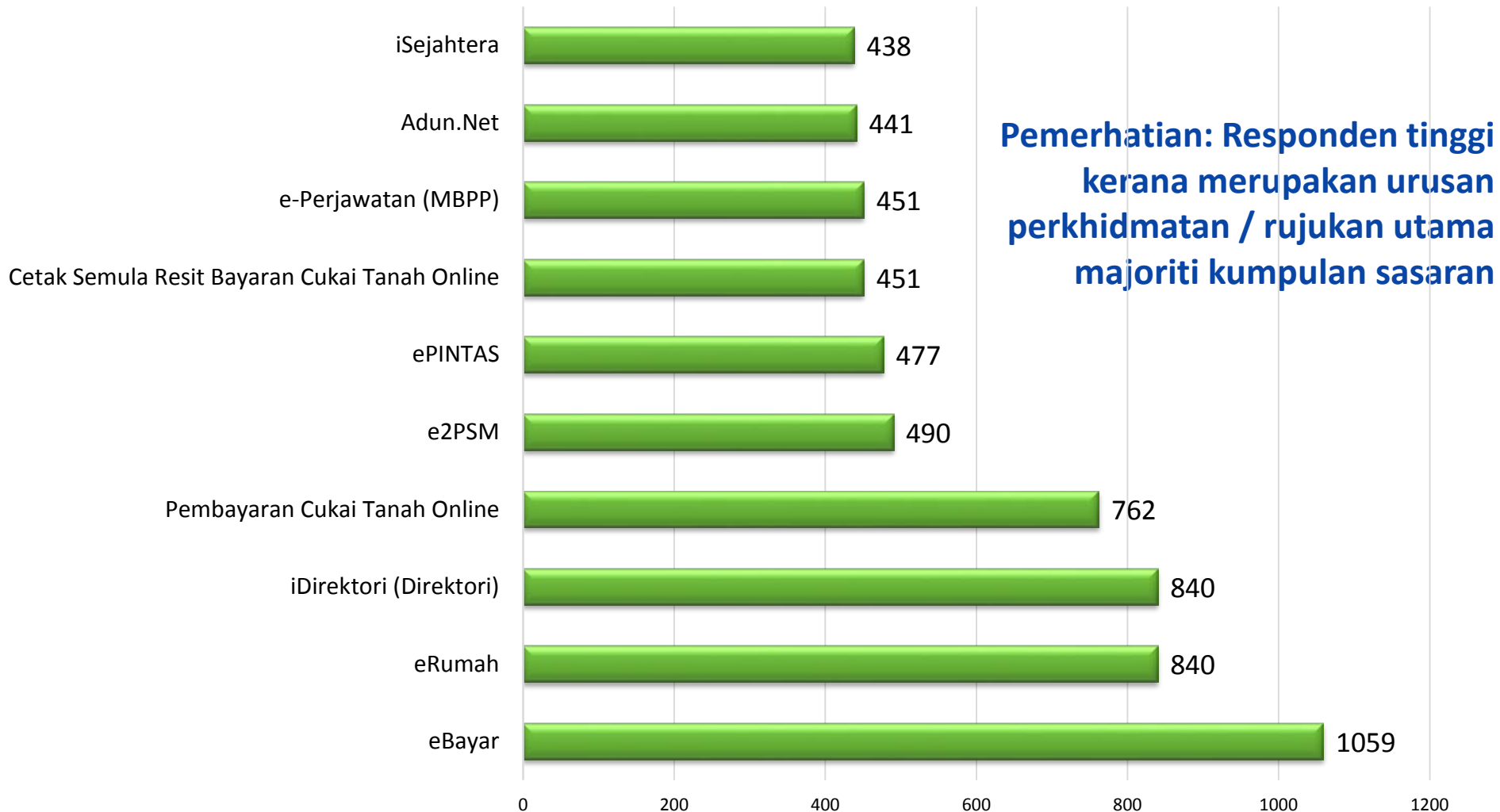
- 79%
- 709



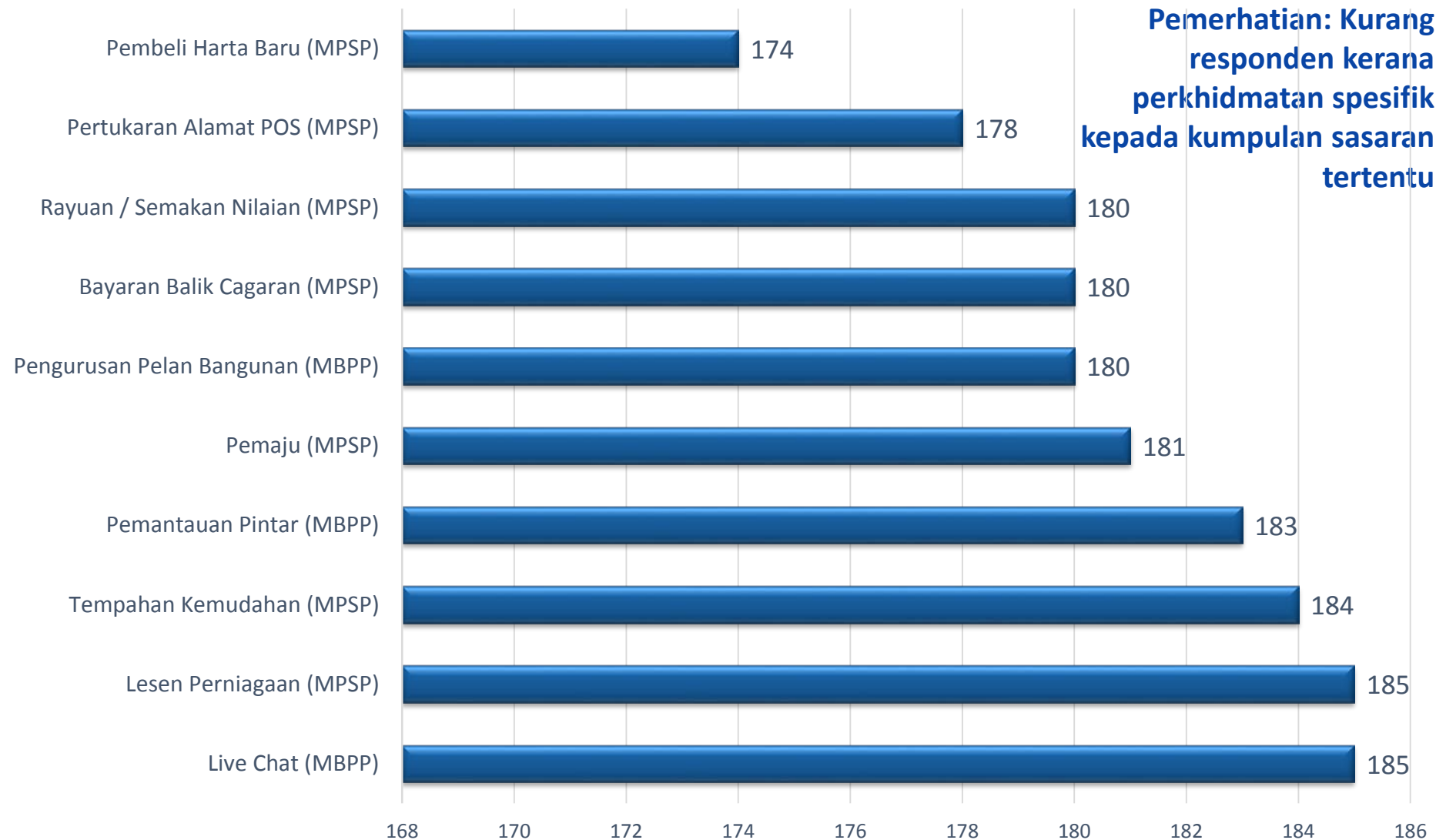
Tiada pengalaman

- 21%
- 189

PENEMUAN: 10 Perkhidmatan Dalam Talian KNPP Responden Tertinggi



PENEMUAN: 10 Perkhidmatan Dalam Talian KNPP Responden Terendah



PENEMUAN: Perkhidmatan Dalam Talian KNPP Terbaik Berdasarkan 5 Kriteria

MUDAH DICARI
e-MUNAKAHAT (JHEAIPP)



KELAJUAN CAPAIAN
eTEMPAHAN BERPUSAT



SUSUN ATUR/PAPARAN
eTEMPAHAN BERPUSAT



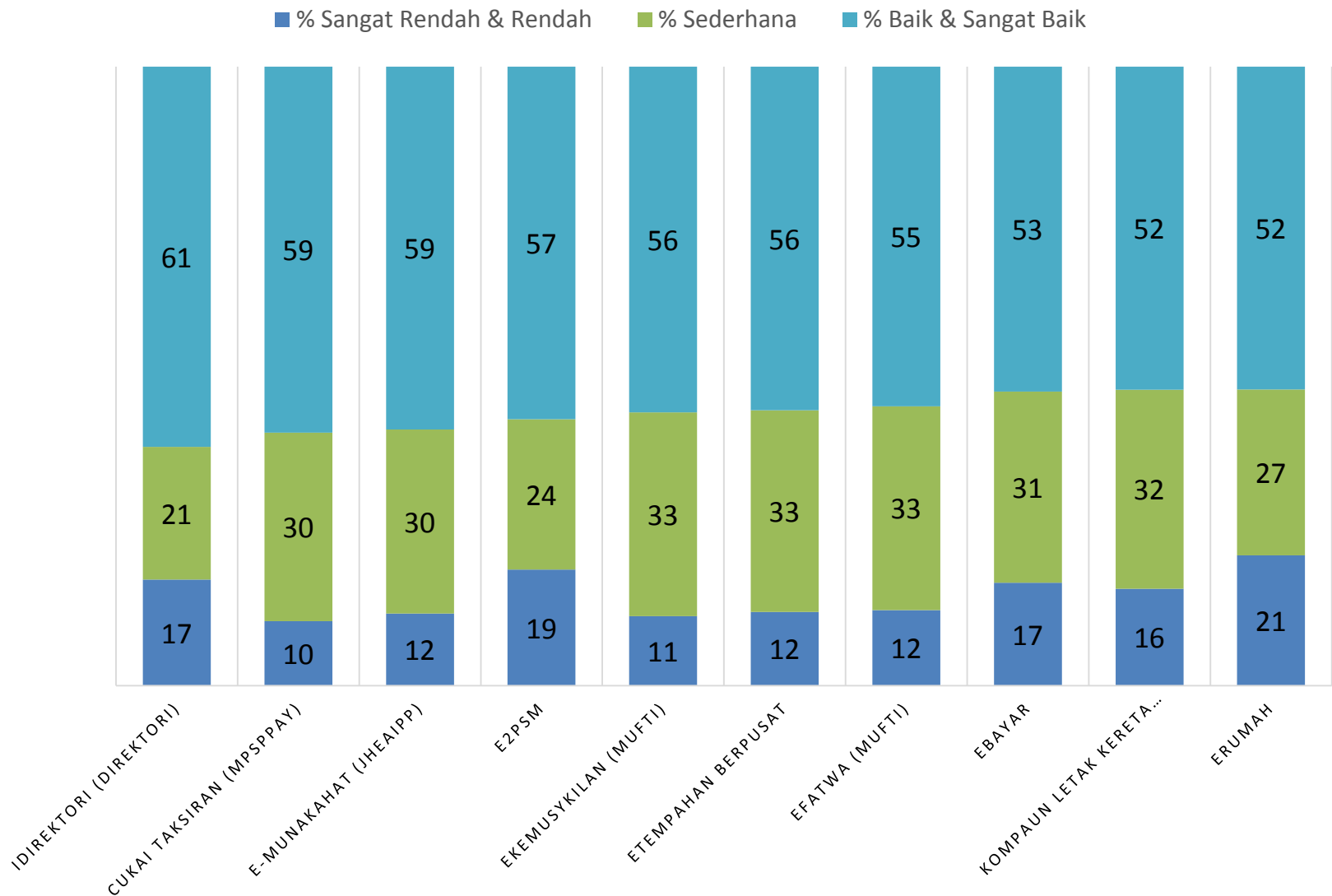
MESRA PENGGUNA
e-PERJAWATAN (MBPP)



TAHAP KEPUASAN PENGGUNAAN
iSEJAHTERA



PENEMUAN: 10 Perkhidmatan Dalam Talian KNPP Terbaik (Keseluruhan)



RUMUSAN

Secara keseluruhan, rating diperolehi adalah memuaskan

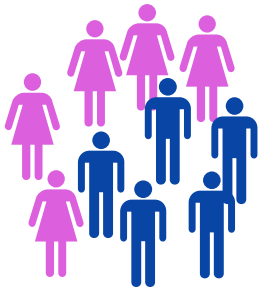


Sederhana, Baik
& Sangat Baik



Sangat Rendah
& Rendah

89 Pandangan
Komen



Sistem dan Portal
perlu ditambah baik
supaya lebih **Mesra
Pengguna**

Promosi dan
hebahan lebih kerap
diadakan melalui
saluran yang lebih
popular

e-Pembayaran KNPP
dipermudahkan
mengikut konsep
Maybank2u

Kemudahan sekali
login untuk
perkhidmatan
berkaitan. Gerbang
tunggal untuk semua
sistem aplikasi

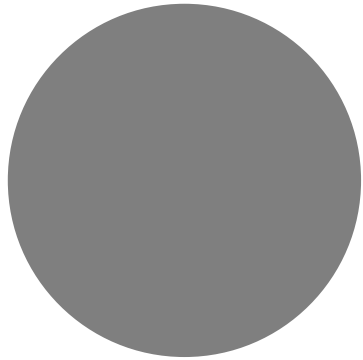
SYOR

Menambah baik perkhidmatan online supaya lebih **interaktif**

Promosi & hebahan perkhidmatan dalam talian KNPP dipertingkatkan melalui **Media Sosial, Media Elektronik, Media Cetak & Portal**

Mewujudkan pangkalan data profail pengguna perkhidmatan online KNPP menggunakan inisiatif MyGovernment

Menyediakan kemudahan sekali login kepada pengguna perkhidmatan online KNPP menggunakan inisiatif MyGovernment



Sekian, terima kasih

