



***ANALISIS DAN
DAPATAN BAGI
SOAL SELIDIK
KAJIAN
KEBERKESANAN
LAMAMAN WEB
SEKTOR AWAM***



LATAR BELAKANG

Laman web merupakan salah satu platform yang digunakan untuk penyebaran maklumat, informasi dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesuatu organisasi. Laman web Agensi Kerajaan seharusnya memudahkan rakyat bagi mendapatkan maklumat yang diperlukan dengan cepat, mudah dan tepat. Keperluan soal selidik rakyat adalah untuk mendapatkan pandangan umum berhubung maklumat dan kemudahan yang disediakan di dalam laman web Agensi Kerajaan dari segi reka bentuk, paparan maklumat dan capaian laman web.



LATAR BELAKANG (SAMBUNGAN)

Soal selidik telah dimuatnaik dalam laman web agensi mengikut sektor yang dipantau oleh United Nations (UN) iaitu sepuluh (10) Kementerian, tujuh (7) agensi barisan hadapan dan laman web Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancang Pengurusan Malaysia (MAMPU) bermula 26 Januari hingga 3 Februari 2021 seperti berikut:

KEMENTERIAN/AGENSI YANG DIPANTAU OLEH UN	AGENSI BARISAN HADAPAN / AGENSI
Portal MyGovernment	Jabatan Pendaftaran Negara
Kementerian Kewangan	Jabatan Pengangkutan Jalan
Kementerian Sains, Teknologi dan Inovasi	Polis Diraja Malaysia
Kementerian Tenaga dan Sumber Asli	Jabatan Imigresen Malaysia
Kementerian Kesihatan	Lembaga Hasil Dalam Negeri
Kementerian Belia dan Sukan	Jabatan Kastam Diraja Malaysia
Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat	Kumpulan Wang Simpanan Pekerja
Kementerian Dalam Negeri	Kumpulan Wang Simpanan Pekerja
Kementerian Sumber Manusia	Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancang Pengurusan Malaysia (MAMPU)
Kementerian Pendidikan	



OBJEKTIF SOAL SELIDIK



Mendapatkan pandangan umum daripada rakyat berhubung maklumat dan kemudahan yang disediakan dalam laman web Agensi Kerajaan dari segi reka bentuk, paparan maklumat dan capaian laman web



Mencadangkan kriteria untuk ditambahbaik di dalam laman web



HASIL SOAL SELIDIK

Soal selidik ini dibahagikan kepada tiga (3) bahagian iaitu:

- a) Bahagian A (Data Demografi Responden)
- b) Bahagian B (Capaian Laman Web)
- c) Bahagian C (Reka Bentuk/Paparan Maklumat)

Sebanyak 995 responden telah menyertai soalan soal selidik yang dijalankan **merangkumi 506 (50.9%) lelaki dan 489 (49.1%) perempuan.**

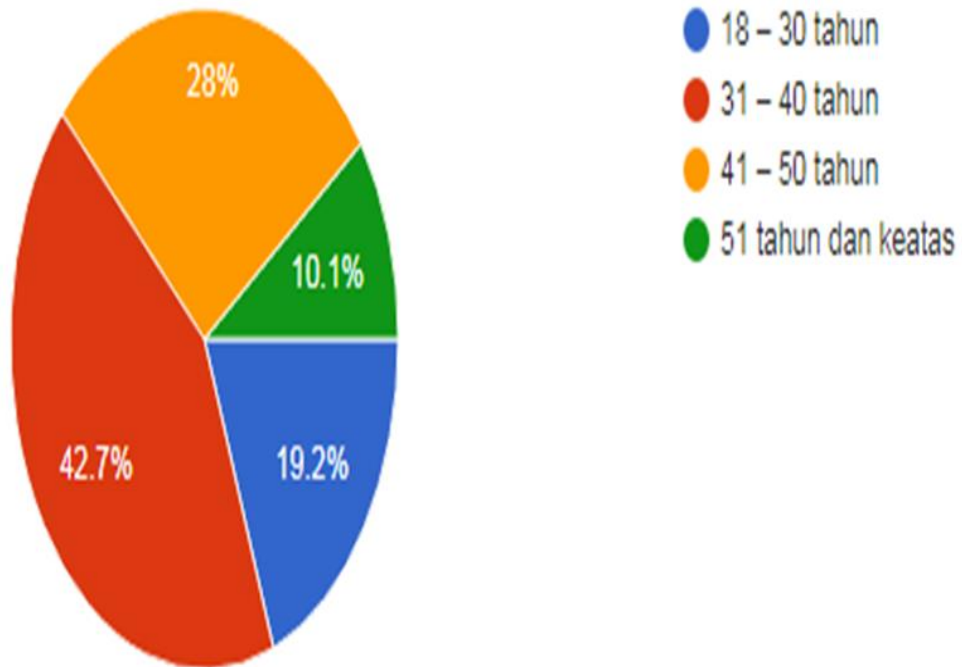


BAHAGIAN A (DATA DEMOGRAFI RESPONDEN)

Pembahagian/pecahan responden mengikut umur serta pekerjaan responden.

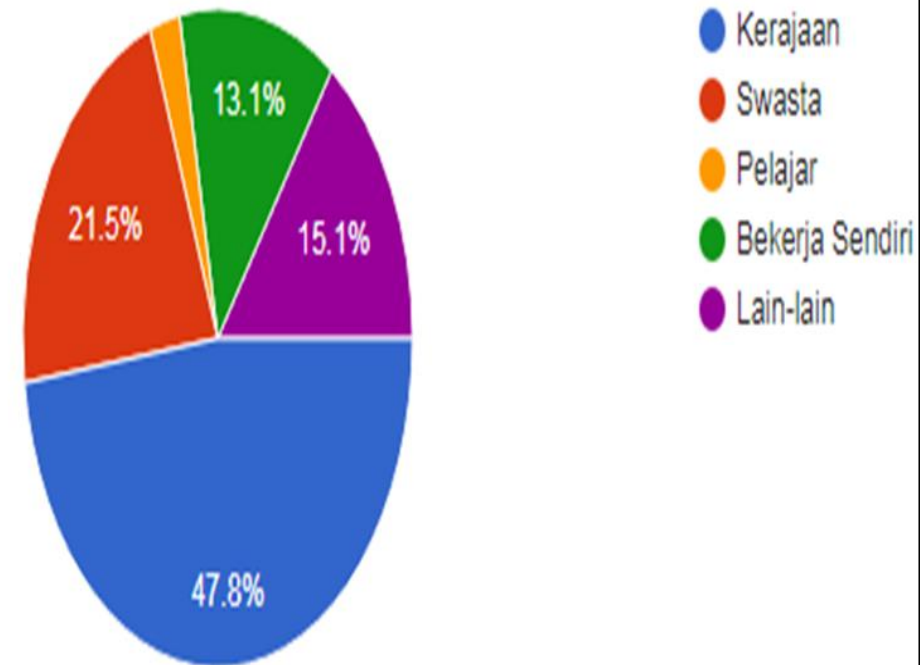
2. Umur

995 responses



3. Pekerjaan

995 responses



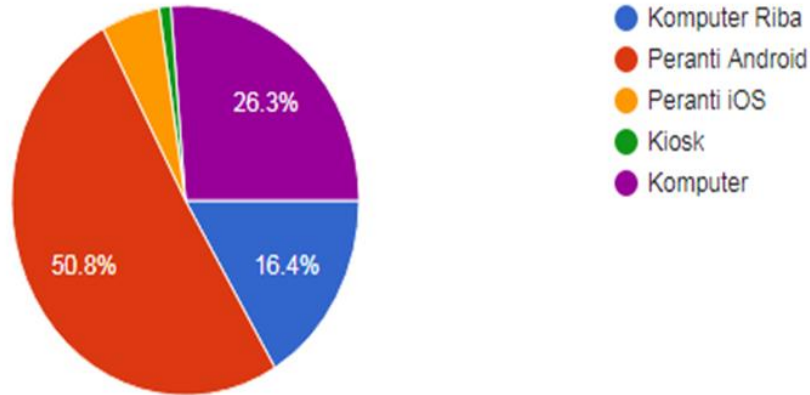


BAHAGIAN B (CAPAIAN LAMAN WEB)

Peratusan berkaitan jenis peranti, tempoh masa (muat turun dan paparan) serta maklumat mudah difahami.

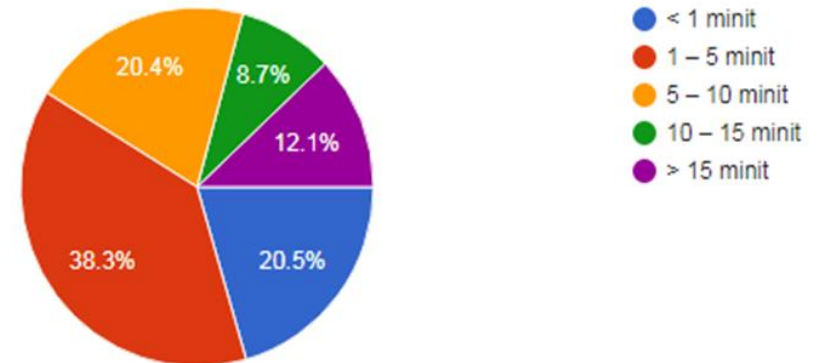
1. Peranti yang digunakan untuk melayari laman web ini

995 responses



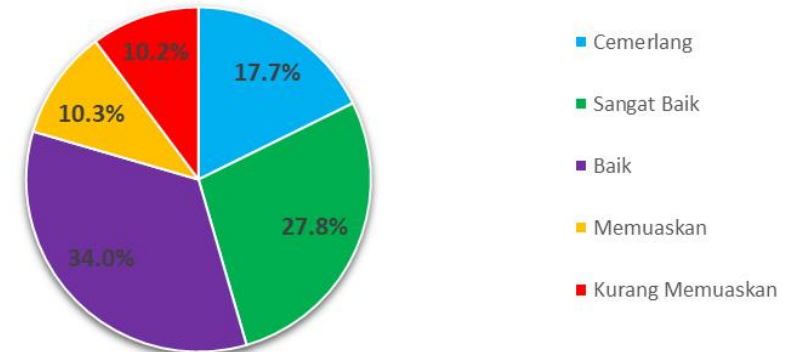
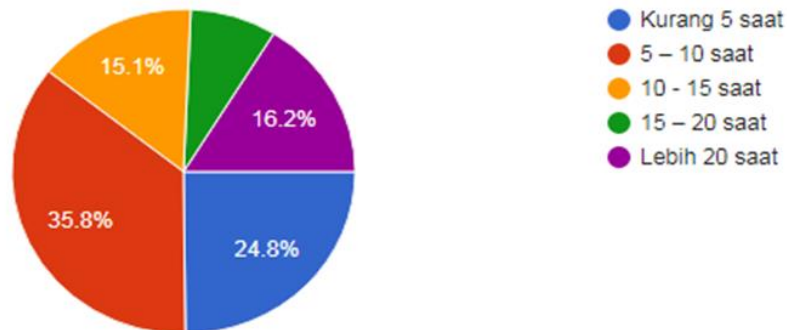
2. Tempoh masa yang diambil untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan. Contoh: mendapatkan maklumat berkaitan Permohonan Pembaharuan Pasport.

995 responses



1a. Tempoh masa yang diambil untuk memuat turun muka hadapan laman web.

995 responses

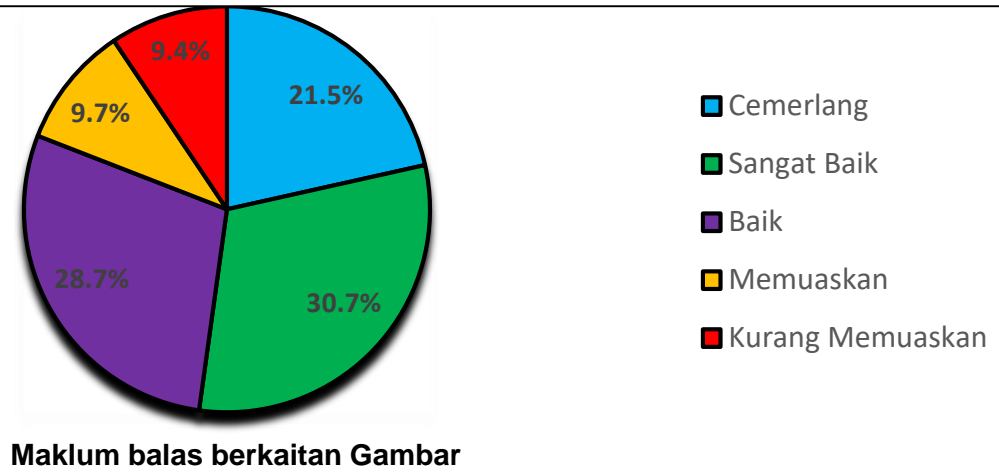
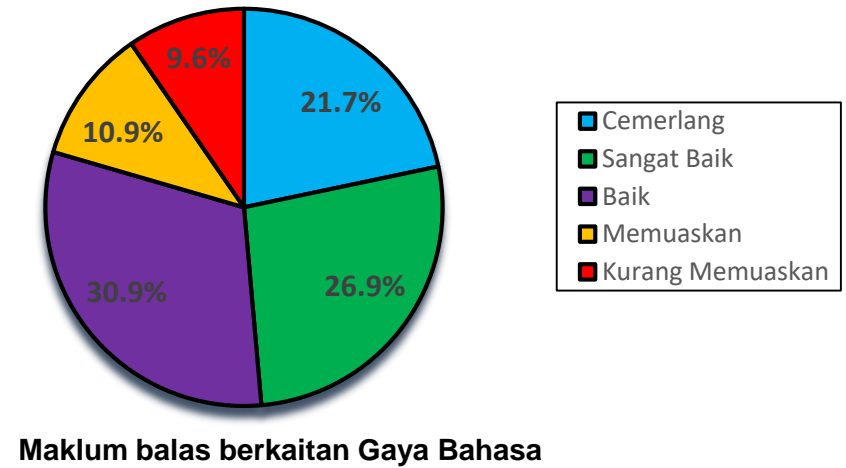
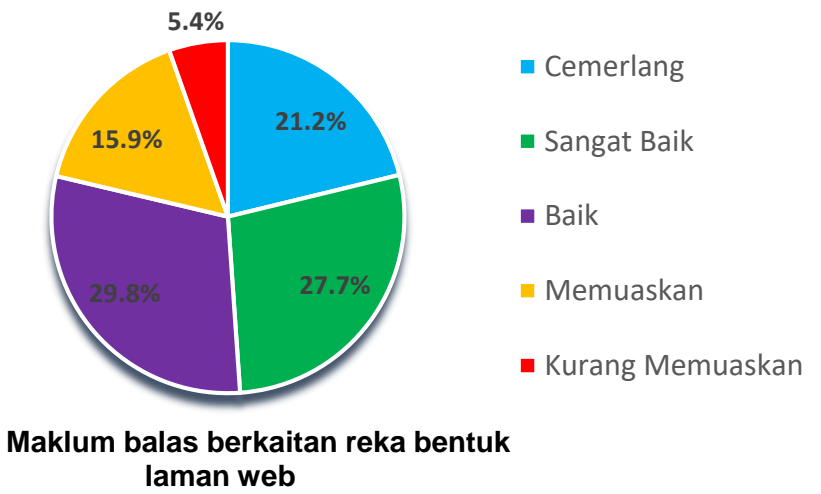


Maklumat Laman Web Senang Difahami



BAHAGIAN C (REKA BENTUK/ PAPARAN MAKLUMAT)

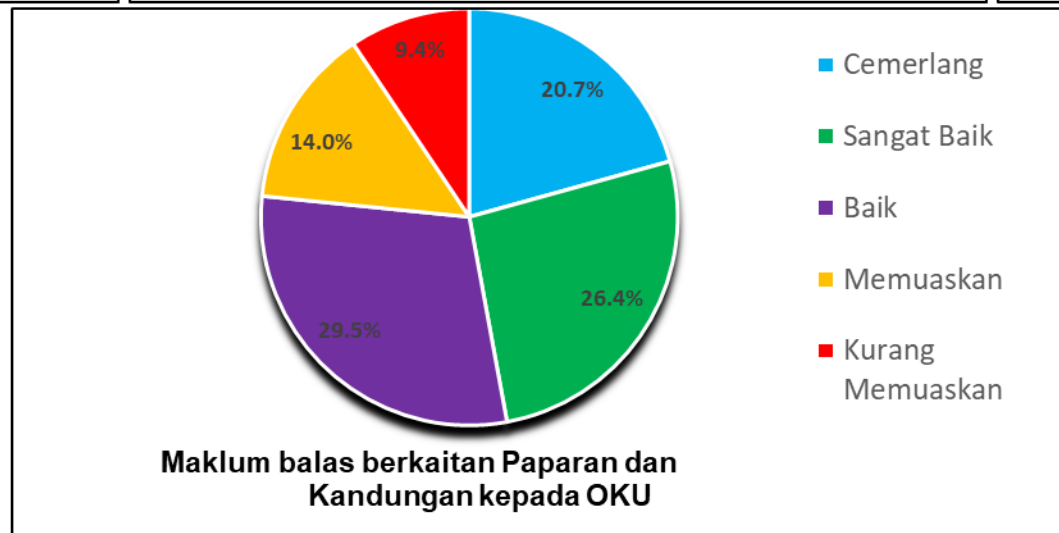
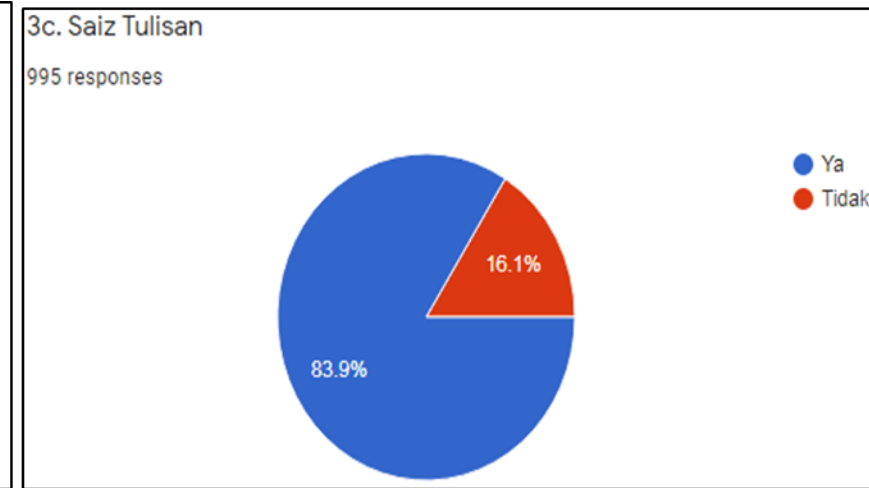
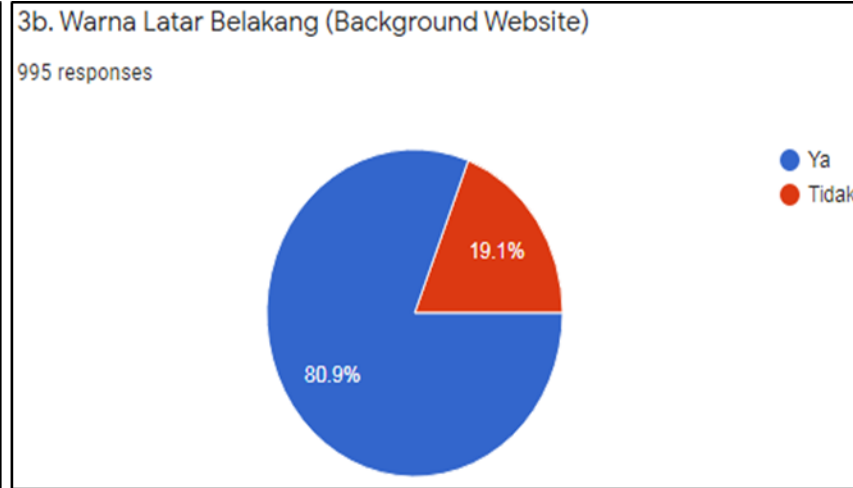
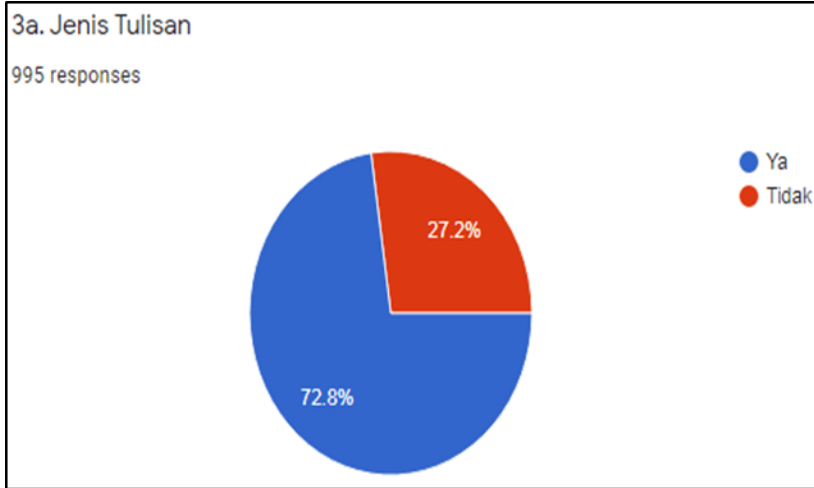
Tahap kepuasan penilaian reka bentuk dan paparan maklumat dalam laman web daripada segi reka bentuk laman web, gaya bahasa dan gambar.





BAHAGIAN C (REKA BENTUK/ PAPARAN MAKLUMAT)

Tahap kepuasan penilaian reka bentuk laman web mesra OKU (jenis, saiz, warna latar belakang dan paparan) serta paparan laman web.





HASIL PENEMUAN KAJIAN : RUMUSAN KAJIAN

1

75.2% responden menyatakan masa capaian laman web melebihi 5 saat



Saiz imej yang besar

2

41.2% responden menyatakan masa yang diperlukan untuk mendapatkan maklumat dalam laman web melebihi 5 minit



Laman web tidak menyediakan kriteria / fungsi **Advanced Search**



Tiada Fungsi **ChatBox** dalam laman web agensi sektor awam



Maklumat penting berkaitan kementerian / agensi tidak berpusat

3

19.1% Responden menyatakan laman web tidak mesra OKU dan Kriteria WC3 dalam laman web Sektor Awam masih terbatas.



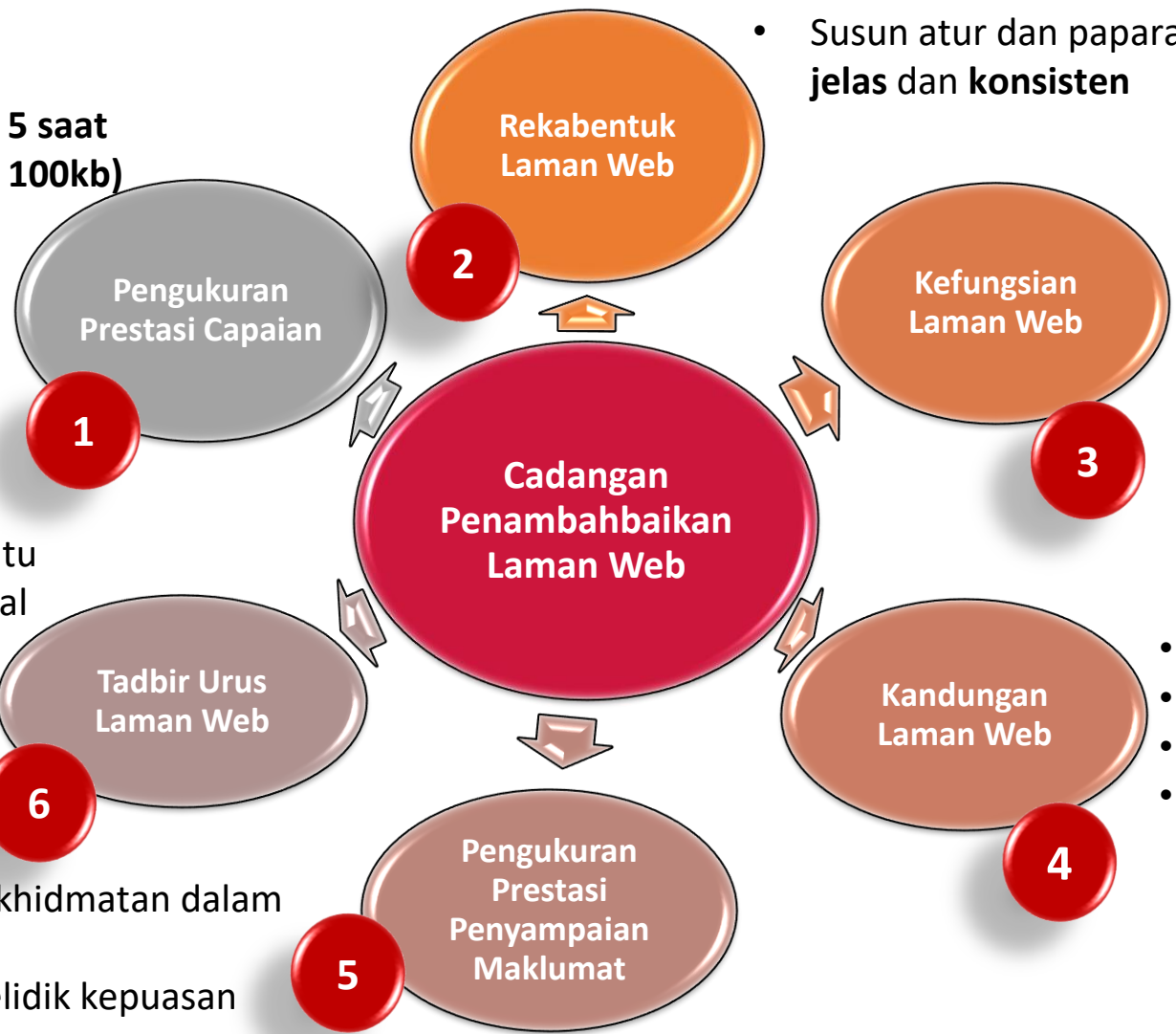
Laman Web tidak mesra untuk **pengguna OKU**. Kriteria W3C dalam laman web yang biasa digunakan adalah seperti :

- Warna latar belakang
- Saiz tulisan
- Warna tulisan
- Kebolehcapaian pada papan kekunci.



CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

- Dicapai dalam tempoh masa < 5 saat (e.g: mengecilkan saiz gambar 100kb)



- Susun atur dan paparan yang jelas dan konsisten

- World Wide Web Consortium (W3C) Disability Accessibility mengikut cadangan WCAG 2.0

- Capaian sokongan untuk golongan rentan (video, tutorial)

- **Memperkasa portal** MyGovernment sebagai satu laman web kerajaan tunggal
- **Mengemaskini** maklumat penting dalam portal MyGovernment

- Kandungan **sentiasa dikemaskini**
- Imej yang **compress**
- Maklumat **e-penyertaan terkini**
- Penyampaian maklumat secara terus e.g: **Chatbot**

- **Penggunaan** perkhidmatan dalam talian
- **Peratusan** kaji selidik kepuasan pengguna



PENUTUP

Hasil dapatan keseluruhan kajian ini akan digunakan sebagai input penambahbaikan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 2015 : Pengurusan Laman Web Agensi Sektor Awam.



UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN
PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)

Terima Kasih

Maklumat yang dipaparkan dalam slaid ini
adalah hakmilik

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan
Pengurusan Malaysia (MAMPU)

Jabatan Perdana Menteri

Sebarang salinan hendaklah mendapat
persetujuan dan kelulusan MAMPU



www.mampu.gov.my



mampujpm



mampujpm



mampujpm