

KEMENTERIAN
KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH

LAPORAN SOAL SELIDIK

TAHAP KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PERKHIDMATAN ICT

KEMENTERIAN KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH

BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT
KEMENTERIAN KEMAJUAN DESA DAN WILAYAH

HIGHLIGHT
SOAL SELIDIK

4 SEKTOR SOAL SELIDIK

- *Infrastruktur*
- *Sistem Aplikasi*
- *Latihan*
- *Pengurusan Perubahan*

75%
PENYERTAAN WARGA KKDW

> 90%
BERI RESPON POSITIF TERHADAP PERKHIDMATAN ICT

13 ISU YANG MEMERLUKAN PENAMBAHBAIKAN

1. *Perkhidmatan WIFI*
2. *Perkhidmatan Chatbot Mat Desa*
3. *Penggunaan sistem*
4. *Keperluan aplikasi SSO*
5. *Kesanggupan menyediakan tenaga membuat olahan data analitik*
6. *Persetujuan membangunkan dashboard berdasarkan data bahagian*
7. *Keperluan GIS*
8. *Latihan analisis data*
9. *Latihan automasi pejabat*
10. *Penggunaan peralatan ICT milik peribadi (BYOD) dalam tugasan harian rasmi*
11. *Integrasi portal dan sosial media*
12. *Pengetahuan garis panduan agihan peralatan ICT*
13. *Pengetahuan pelan strategik pendigitalan KKDW*

HIGHLIGHT
SOAL SELIDIK

104

KOMEN & CADANGAN YANG DITERIMA

- 24 | 24.96% Infrastruktur
- 35 | 36.4% Sistem Aplikasi
- 9 | 9.36% Pengurusan Perubahan
- 7 | 7.28% Portal
- 29 | 30.16% Latihan



CADANGAN PENAMBAHBAIKAN



PENDEKATAN	TEMPOH MASA
a. Jangka Pendek	< 1 Tahun
b. Jangka Panjang	1-2 Tahun **Akan dijajarkan sebagai inisiatif dalam PSPKKDW 2021-2025

TUJUAN
SOAL SELIDIK



1

Mendapatkan
Maklum Balas
kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan ICT KKDW



2

Dijadikan **Asas** kepada pengukuhan aktiviti pendigitalan untuk tahun 2024



3

Input kepada
Laporan Kajian Semula
Pelan Strategik Pendigitalan
bagi tempoh 3 tahun akan datang

LATAR BELAKANG

TEMPOH KAJIAN

- Pelaksanaan selama **5 minggu**
- Mulai 8 Dis 2023 - 5 Jan 2024

SKOP KAJIAN

- Melaksanakan kajian kepuasan pelanggan melalui kaedah soal selidik; dan
- Menyediakan laporan dan hebahan hasil kajian

PUNCA KUASA

Surat Pekeliling Am Bilangan 1 Tahun 2012 : Garis Panduan Pengukuran Pencapaian Program/Projek Pembangunan Melalui Penilaian Outcome

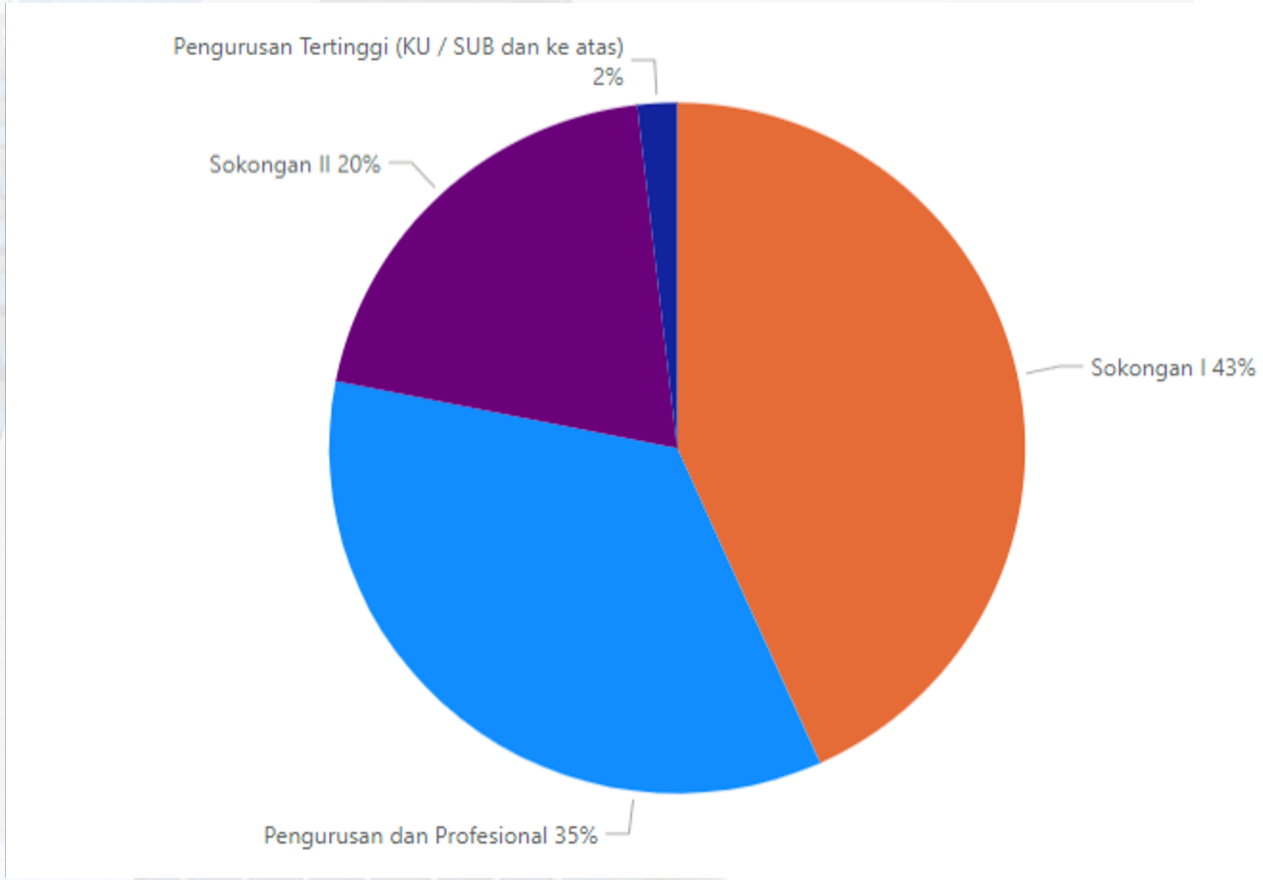
RESPONDEN KAJIAN

- **763** responden
- Melibatkan **34 Pejabat** yang merangkumi Bahagian dan Unit di Ibu Pejabat KKDW serta Pejabat KKDW Negeri

METODOLOGI/KAEDAH KAJIAN

- Data dikumpul melalui soal selidik secara edaran ‘online’.

JUMLAH RESPONDEN MENGIKUT KUMPULAN PERKHIDMATAN



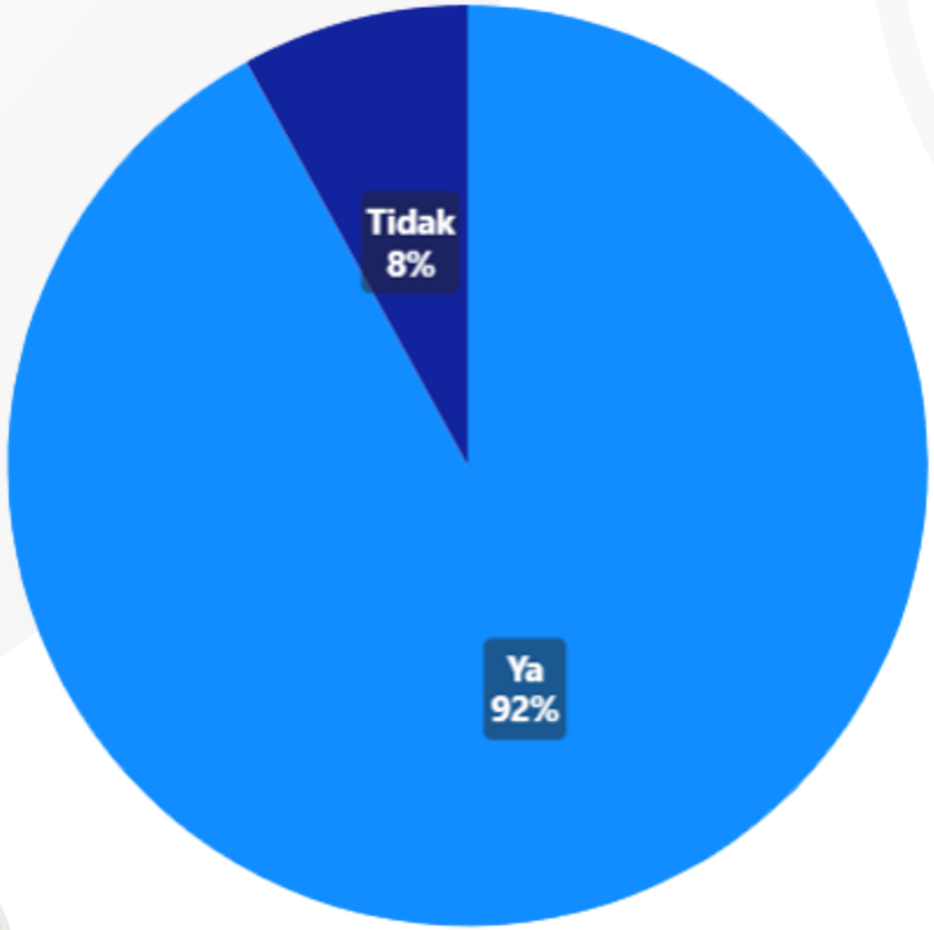
BIL.	KUMPULAN PERKHIDMATAN	BIL RESPONDEN
1.	Pengurusan Tertinggi (KU / SUB)	14
2.	Pengurusan dan Profesional	266
3.	Sokongan I	330
4.	Sokongan II	153
JUMLAH KESELURUHAN		**763**

KEPUTUSAN SOAL SELIDIK



1 INFRASTRUKTUR ICT

TAHAP KEPUASAN AGIHAN PERKAKASAN ICT



1 INFRASTRUKTUR ICT

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PERKAKASAN ICT

1 Skrin Tambahan

Terdapat cadangan supaya dibekalkan skrin tambahan kepada pegawai yang menggunakan komputer riba kerana skrin komputer riba adalah kecil.

2 Komputer Riba

Terdapat cadangan supaya pegawai dibekalkan komputer riba dengan spesifikasi yang lebih tinggi & bateri yang lebih tahan lama.

3 Pilihan Desktop/Laptop

Terdapat cadangan supaya pegawai diberi pilihan sama ada ingin menggunakan desktop atau laptop.

4 Ipad/Tablet

Terdapat cadangan supaya pegawai yang berkeperluan juga dibekalkan dengan ipad/tablet bagi urusan kerja di luar pejabat.

5 Microsoft Surface

Terdapat cadangan supaya ipad digantikan dengan Microsoft Surface yang lebih mesra pengguna dan praktikal.

6 Pencetak Berwarna

Terdapat cadangan supaya dibekalkan pencetak berwarna (*heavy duty*) di setiap bahagian terutama sekali bahagian yang tiada mesin fotostat berwarna.

7 Pencetak

Terdapat cadangan supaya dibekalkan pencetak kepada semua staf kerana pencetak gunasama berada jauh dari ruang kerja menyebabkan proses kerja menjadi lambat.

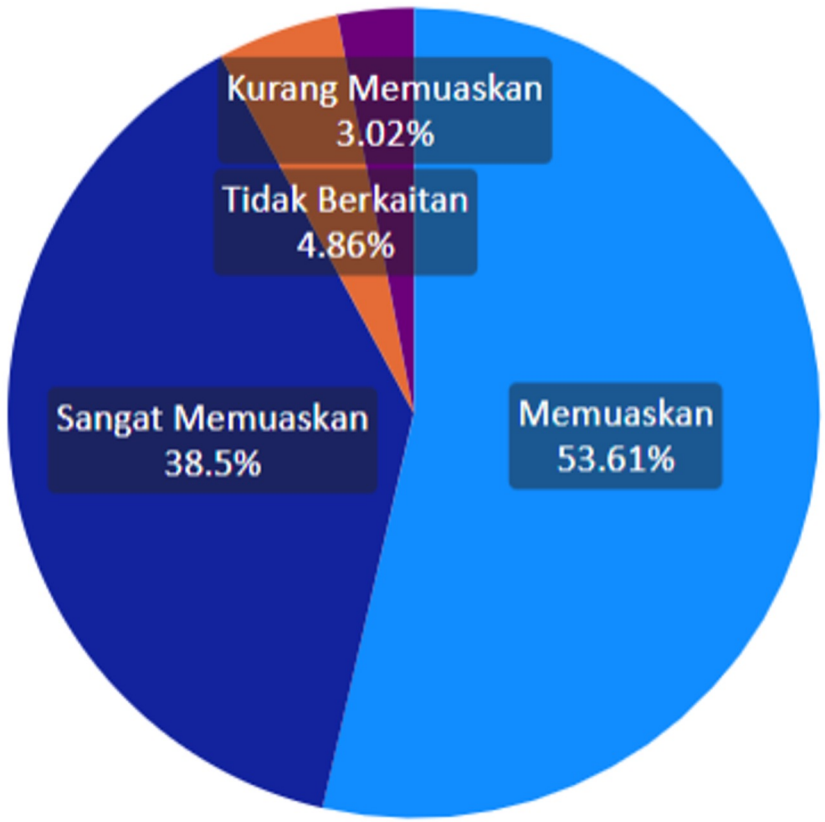
8 Pengimbas

Terdapat cadangan agar dibekalkan pengimbas (*scanner*) kepada pegawai-pegawai yang memerlukannya dalam tugasan skop kerja.

9 Komputer Meja

Cadangan agar komputer meja dilengkapi dengan kamera, webcam dan speaker tambahan bagi kegunaan *online meeting*.

TAHAP KUALITI PERKHIDMATAN RANGKAIAN LAN

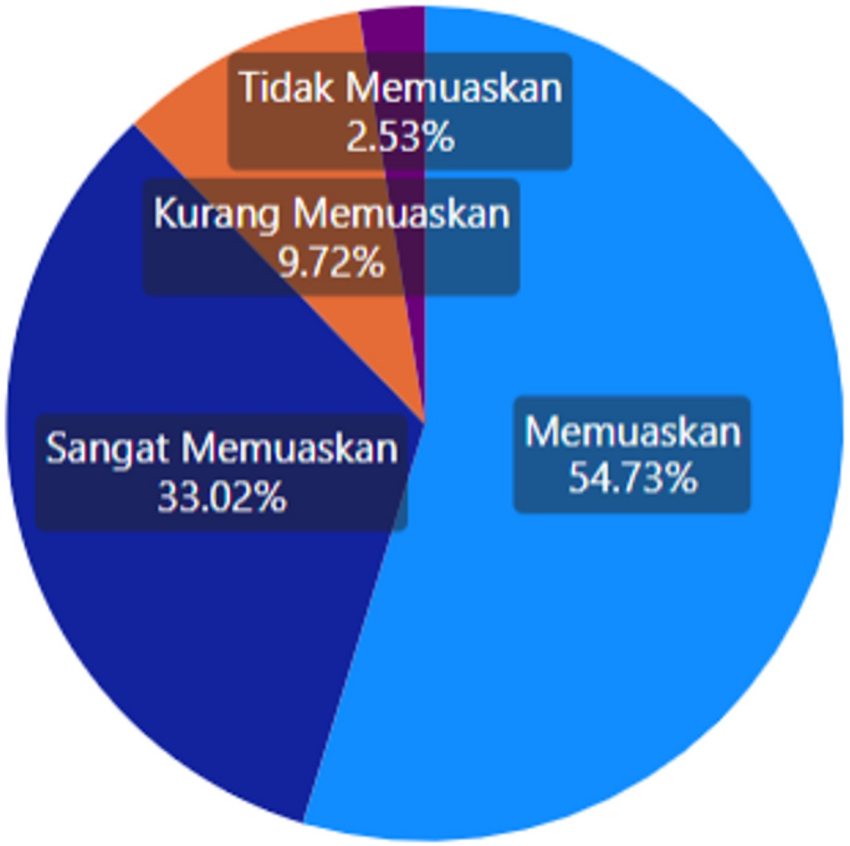


Positif	Memuaskan, Sangat Memuaskan	92.11%
Negatif	Kurang Memuaskan, Tidak Memuaskan	3.02%

1 INFRASTRUKTUR ICT

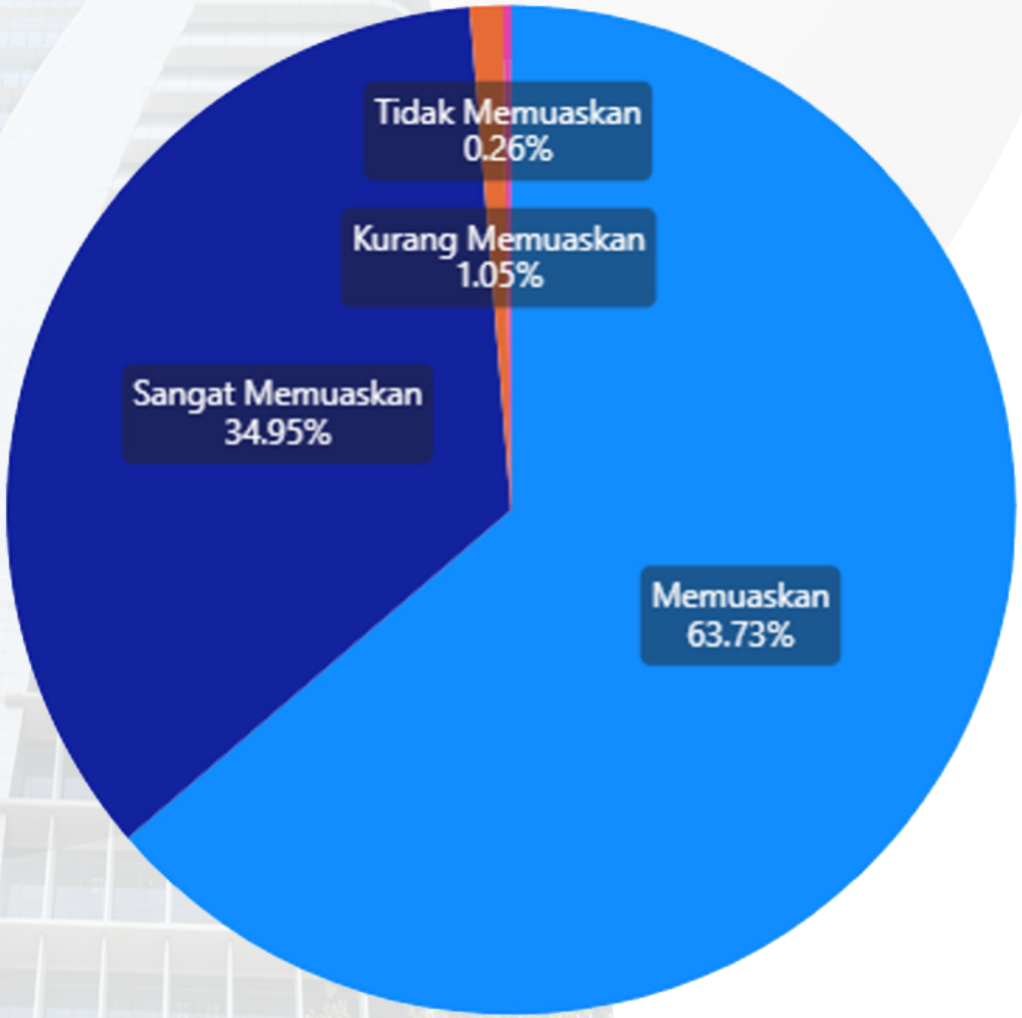
TAHAP KUALITI PERKHIDMATAN RANGKAIAN WIRELESS (WI-FI)

Positif	Memuaskan, Sangat Memuaskan	87.75%
Negatif	Kurang Memuaskan, Tidak Memuaskan	11.8%



1 INFRASTRUKTUR ICT

TAHAP KESELAMATAN INTERNET DAN RANGKAIAN SETEMPAT DI KKDW



Positif	Memuaskan, Sangat Memuaskan	98.68%
Negatif	Kurang Memuaskan, Tidak Memuaskan	1.31%

1 INFRASTRUKTUR ICT

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN RANGKAIAN DAN STORAN

01 Hebahan & Latihan

Cadangan agar diadakan hebahan/promosi berkala serta latihan berkaitan kemudahan storan awan KKDW kepada seluruh warga KKDW.

02 Kapasiti Storan Awan

Cadangan agar storan awan disediakan dengan kapasiti yang lebih besar serta akses yang lebih mesra pengguna.

03 Penyelenggaraan Berkala

Cadangan agar aktiviti PM yang melibatkan gangguan kepada rangkaian/ perkhidmatan ICT KKDW tidak dilaksanakan pada hari penganjuran program kementerian.

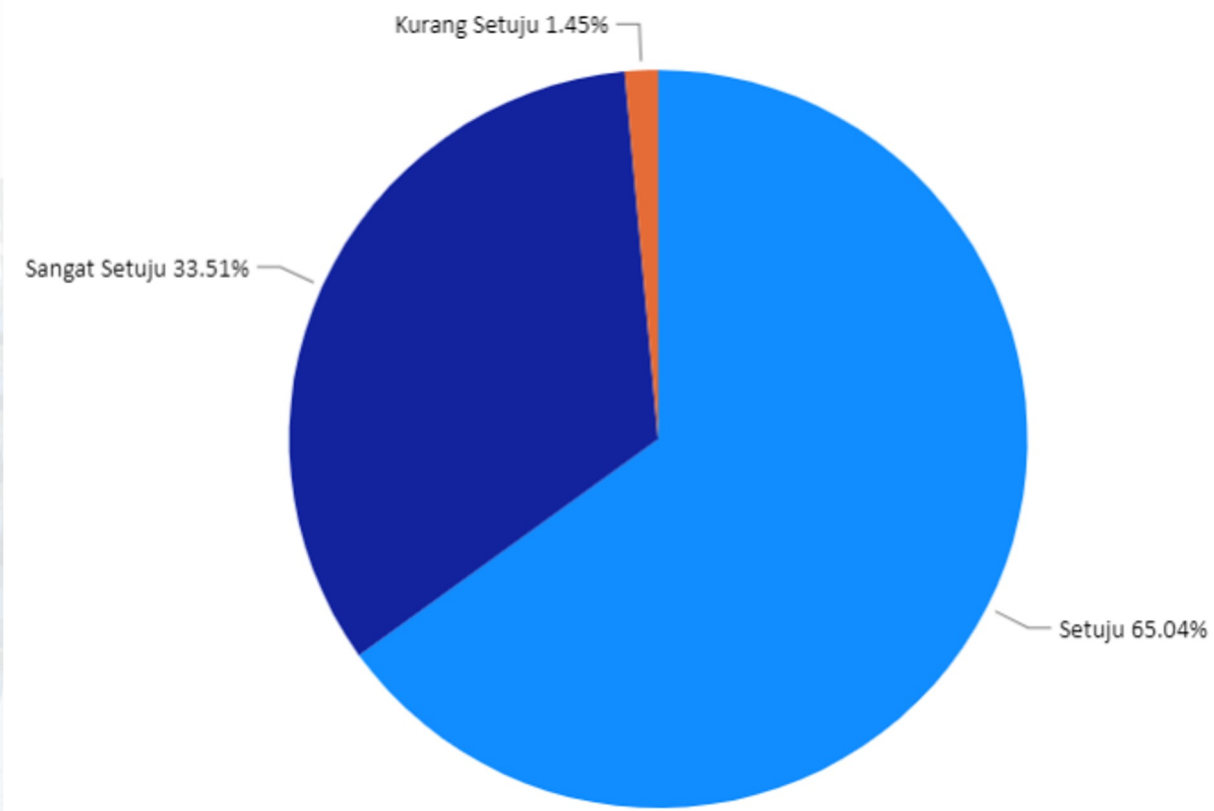
04 Rangkaian

Cadangan agar kelajuan capaian internet ditingkatkan ke tahap yang lebih baik serta kemudahan wifi yang lebih menyeluruh.

1 INFRASTRUKTUR ICT

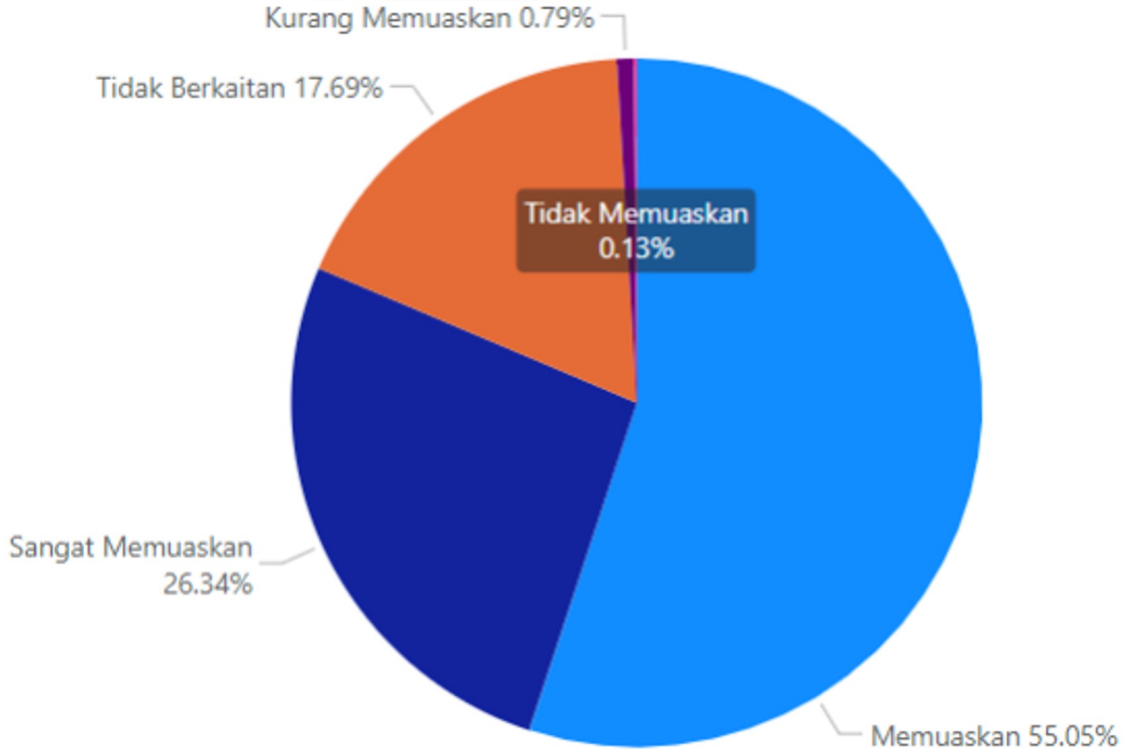
KESELAMATAN ICT

Tahap kecukupan Hebahan Keselamatan ICT yang diedarkan melalui emel/pop-up



Positif	Setuju, Sangat Setuju	98.55%
Negatif	Kurang Setuju	1.45%

Tahap Keselamatan Data dalam Sistem Aplikasi



Positif	Memuaskan, Sangat Memuaskan	81.39%
Negatif	Kurang Memuaskan, Tidak Memuaskan	0.92%

1 INFRASTRUKTUR ICT

CADANGAN KESELAMATAN ICT

1 Kempen Kesedaran

Terdapat cadangan agar kempen kesedaran serta cara penggunaan e-mel dapat ditambahbaik lagi.

2 Group E-mel

Terdapat cadangan supaya *group* e-mel yang mempunyai pegawai bertukar keluar dikemaskini dengan segera bagi mengelakkan e-mel yang dihantar *bounce* semula kepada penghantar.

3 Kapasiti E-mel

Terdapat permohonan agar kapasiti e-mel ditingkatkan ke saiz yang lebih besar.

4 Keselamatan E-mel

Terdapat cadangan agar diwujudkan tapisan/ kawalan terhadap e-mel asing yang tidak berkaitan agar tidak masuk ke e-mel Rurallink.

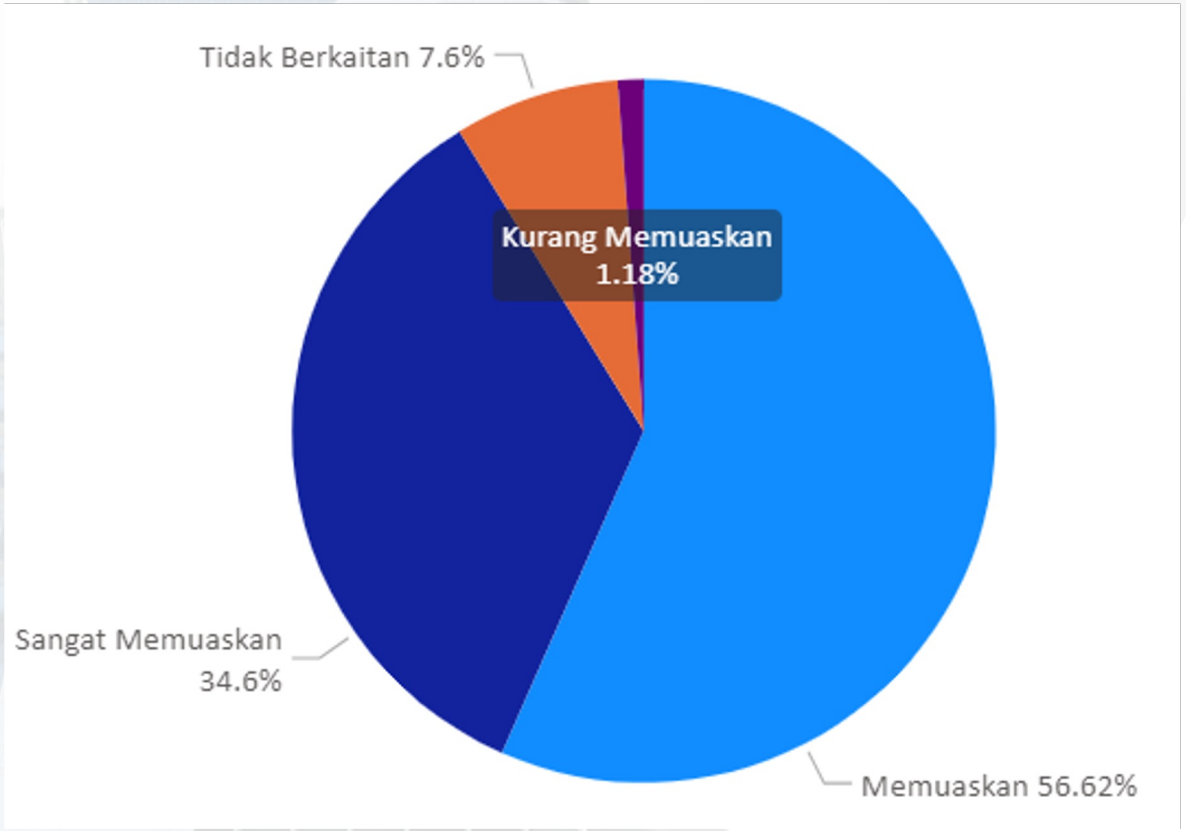
5 MyGovUC (Google Meet)

Terdapat cadangan agar Google Meet dapat ditambahbaik dengan fungsi menghantar dokumen di dalam chatbox seperti aplikasi Zoom.

1 INFRASTRUKTUR ICT

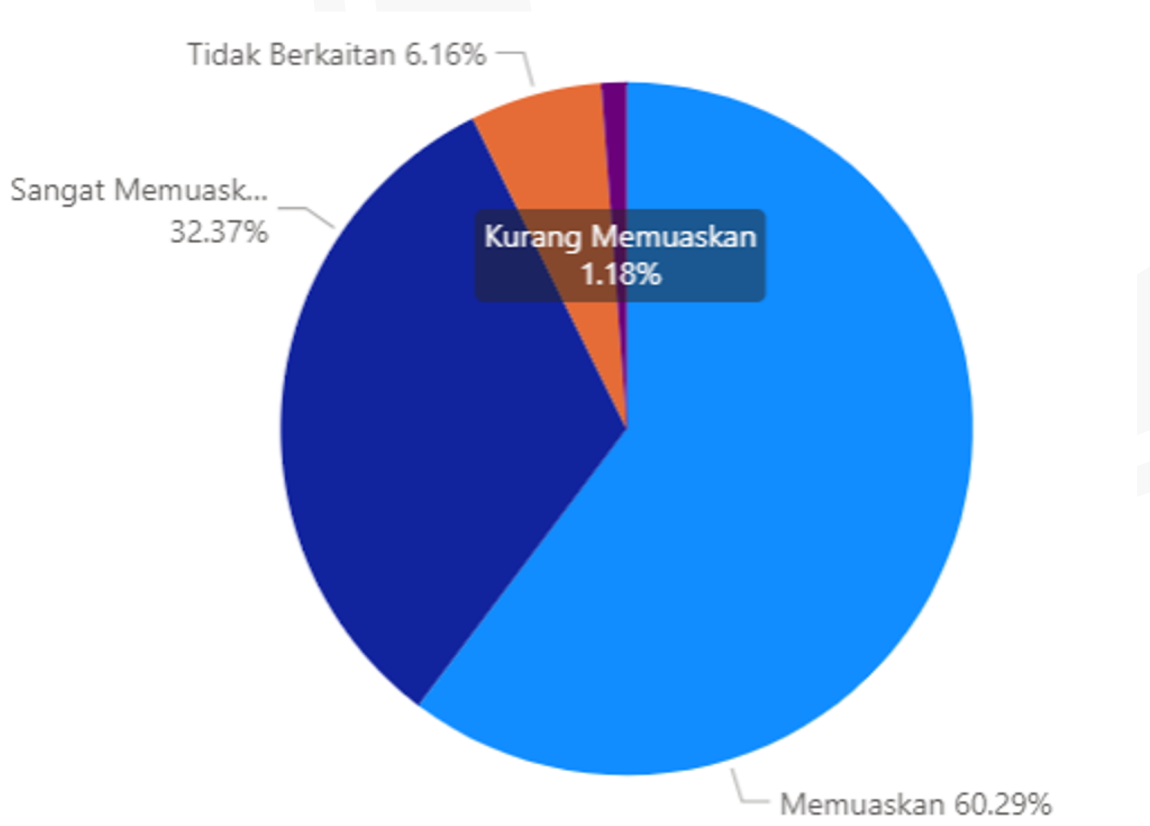
KHIDMAT SOKONGAN

Pengetahuan dan Kemahiran Personal Helpdesk



Positif	Memuaskan, Sangat Memuaskan	91.22%
Negatif	Kurang Memuaskan, Tidak Memuaskan	1.18%

Perkhidmatan Persidangan Video (VC) yang disediakan oleh BPM



Positif	Memuaskan, Sangat Memuaskan	92.37%
Negatif	Kurang Memuaskan, Tidak Memuaskan	1.18%

1 INFRASTRUKTUR ICT

CADANGAN KHIDMAT SOKONGAN

01
Latihan & Sokongan Teknikal

- Cadangan agar ada tunjuk ajar daripada teknikal ICT kepada PIC di bahagian bagi memastikan VC berjalan lancar
- Cadangan agar pegawai Teknikal ICT diberi lebih pendedahan & latihan berkaitan teknikal selaras dengan perkembangan teknologi yang pantas



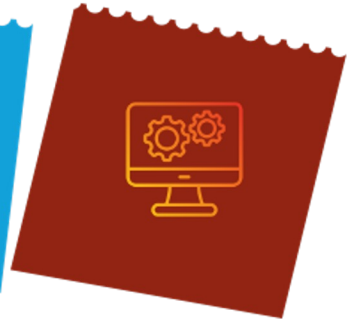
02
Sistem

- Cadangan diadakan perisian/sistem untuk minit mesyuarat dan penyimpanan surat fail digital
- Cadangan wujudkan sistem daftar, cetak sst, cetak inden manual, cetak cpc dan sebagainya berkaitan dengan perolehan kerja



03
Perisian

- Cadangan dibekalkan perisian berkaitan teknikal seperti Autocad, Acrobat Reader
- Cadangan dibekalkan Microsoft Office untuk ipad



04
Makmal Komputer

Cadangan agar dimasukkan dalam Sistem Tempahan Bilik (e-Room) untuk permohonan makmal computer.



05
Program ICT

Cadangan agar diadakan Hari Terbuka ICT KKDW bagi memberi lebih pendedahan berkenaan ICT kepada warga KKDW.



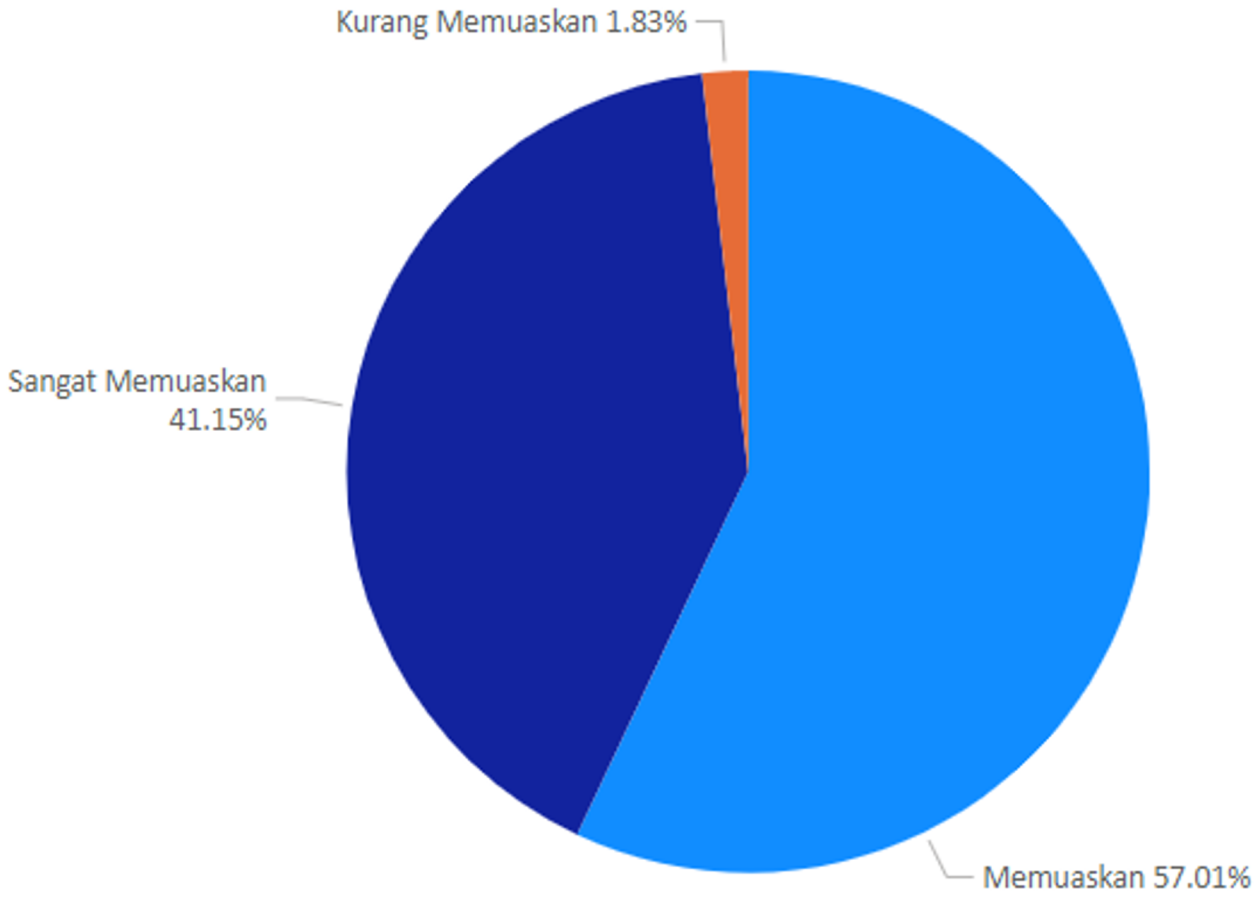
06
Video Conferencing

- Cadangan tambah bilangan personel ICT untuk bertugas sepanjang VC.
- Cadangan agar kemudahan Zoom & Webex diberikan kepada semua pegawai atau setiap Bahagian
- Cadangan agar peralatan VC ditambah baik supaya semua suara ahli mesyuarat dapat didengari di dalam talian



2 PORTAL, SISTEM APLIKASI DAN LATIHAN ICT

PORTAL RASMI KKDW - Tahap Portal Mudah Digunakan

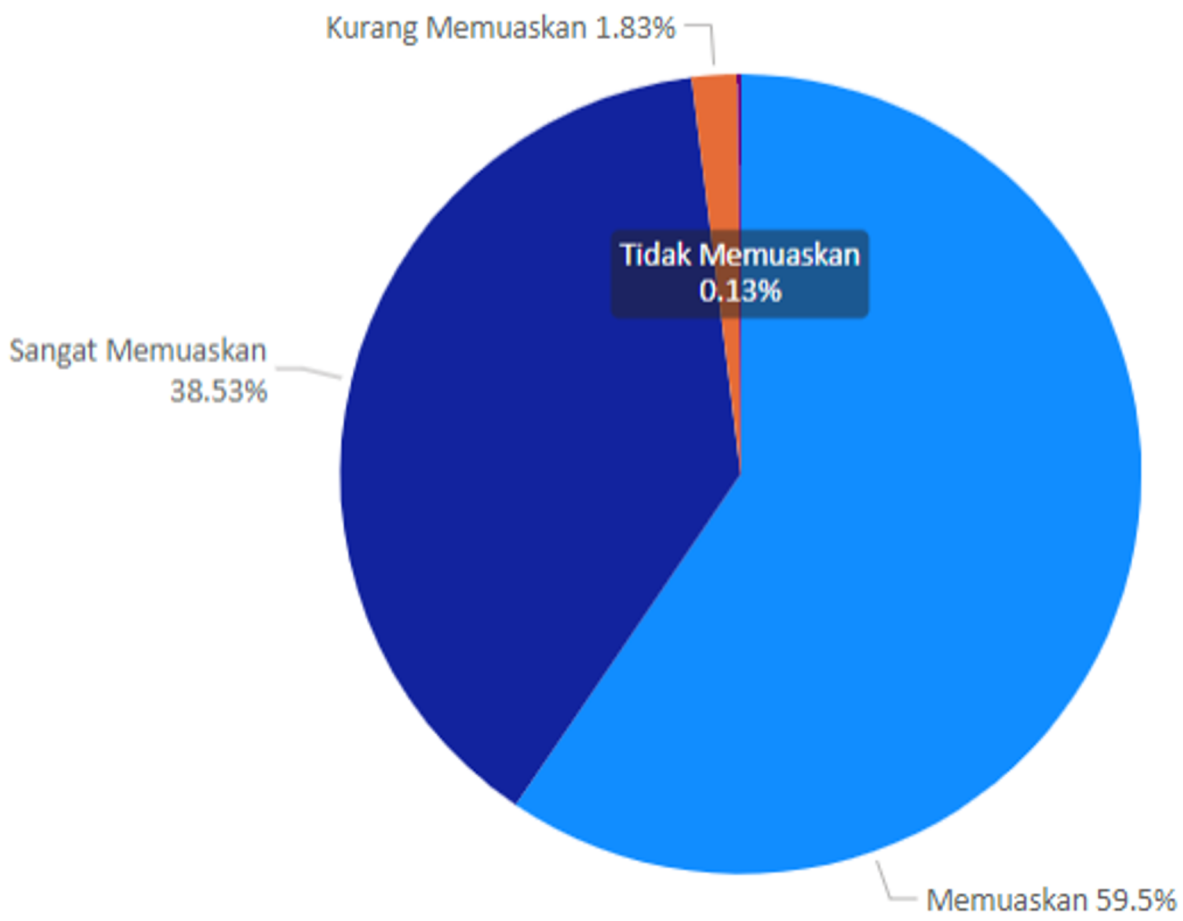


Positif	Memuaskan, Sangat Memuaskan	98.16%
Negatif	Kurang Memuaskan	1.83%

2 PORTAL, SISTEM APLIKASI DAN LATIHAN ICT

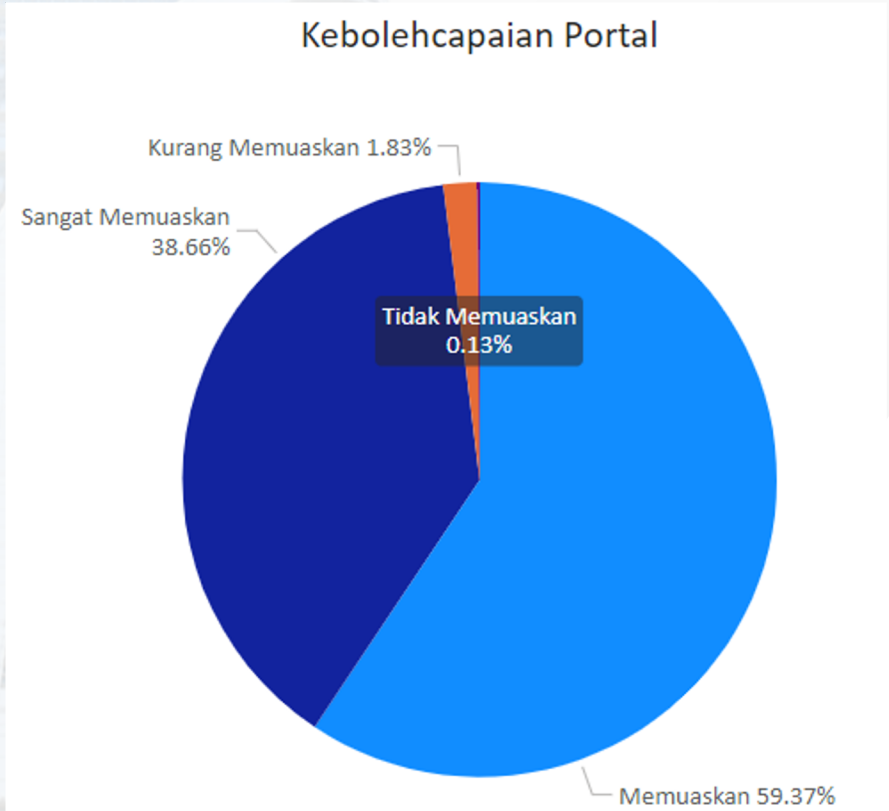
PORTAL RASMI KKDW - Tahap Kualiti Kandungan Portal

Positif	Memuaskan, Sangat Memuaskan	98.16%
Negatif	Kurang Memuaskan, Tidak Memuaskan	1.96%

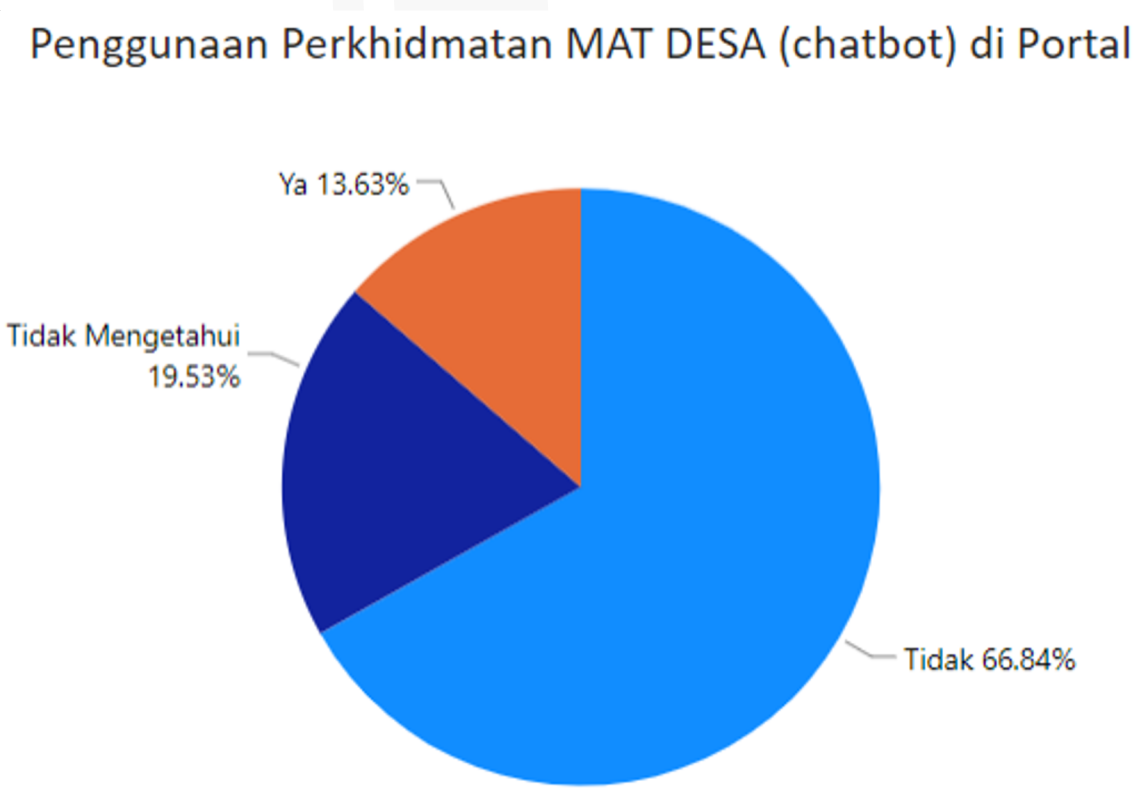


2 PORTAL, SISTEM APLIKASI DAN LATIHAN ICT

PORTAL RASMI KKDW



Positif	Memuaskan, Sangat Memuaskan	98.03%
Negatif	Kurang Memuaskan, Tidak Memuaskan	1.96%



Positif	Ya	13.63%
Negatif	Tidak, Tidak Mengetahui	86.37%

2 PORTAL, SISTEM APLIKASI DAN LATIHAN ICT

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PORTAL RASMI KKDW

1 KANDUNGAN PORTAL

1. Sentiasa dikemaskini dengan data yang terkini daripada Bahagian/unit terlibat.
2. Sentiasa mesra pelanggan, info terkini dan ceria
3. Sentiasa tambah baik
4. Terbaik. cuma gambar/video dalam website resolution terlalu kecil
5. Tingkatkan tahap perkhidmatan

2 MEDIA SOSIAL

1. Media sosial dimuat naik dalam portal KKDW.
2. Untuk memuat naik, hanya satu pihak yang akan menyelaraskan bagi mempercepatkan maklumat dipaparkan kepada rakyat.

3 PAPARAN/ ANTARA MUKA

1. Cadangan penggunaan warna ceria
2. Ceriakan website kerajaan supaya tidak nampak membosankan.
3. Interface lebih menarik /highlight promosi event2 akan dtg dan mesra pengguna
4. Lebih kontemporari dan user friendly
5. Paparan yg lebih mesra pengguna

4 KEFUNGSIAN

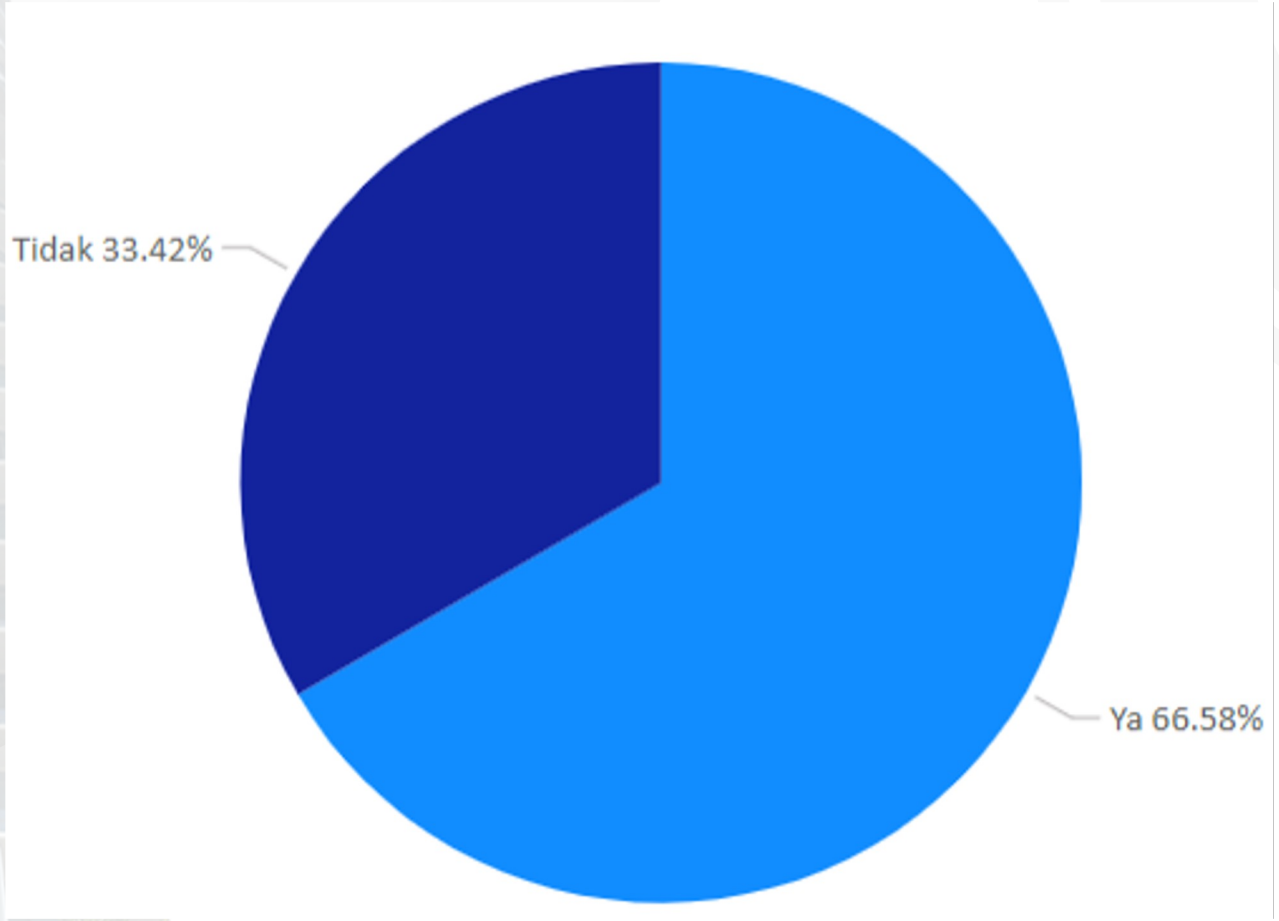
1. Buat analisis kebanyakan pelawat selalu klik apa. kalau ramai pelawat klik direktori, maka direktori tu perlu berada di ruangan paling utama.
2. Enjin carian tidak menepati soalan
3. Paparan portal tidak mobile friendly. Mohon sesuai supaya paparan boleh diakses dari telefon bimbit.
4. Tambah baik filter email dr pihak luar

5 DIREKTORI

1. PKN tidak tertera di mana-mana di bawah "Mengenai KKDW".
2. Direktori perlu ditambah baik dengan meletakkan nama Unit dan juga nama penuh jawatan untuk memudahkan orang awam serta kakitangan KKDW mengakses direktori.
3. Menyatakan Alamat Pejabat/ Bahagian / Unit yang dikehendaki pada direktori.
4. Mohon dapat masukkan gred jawatan pegawai-pegawai di senarai direktori
5. Sila tambahkan column aras di setiap staf di dalam direktori KKDW

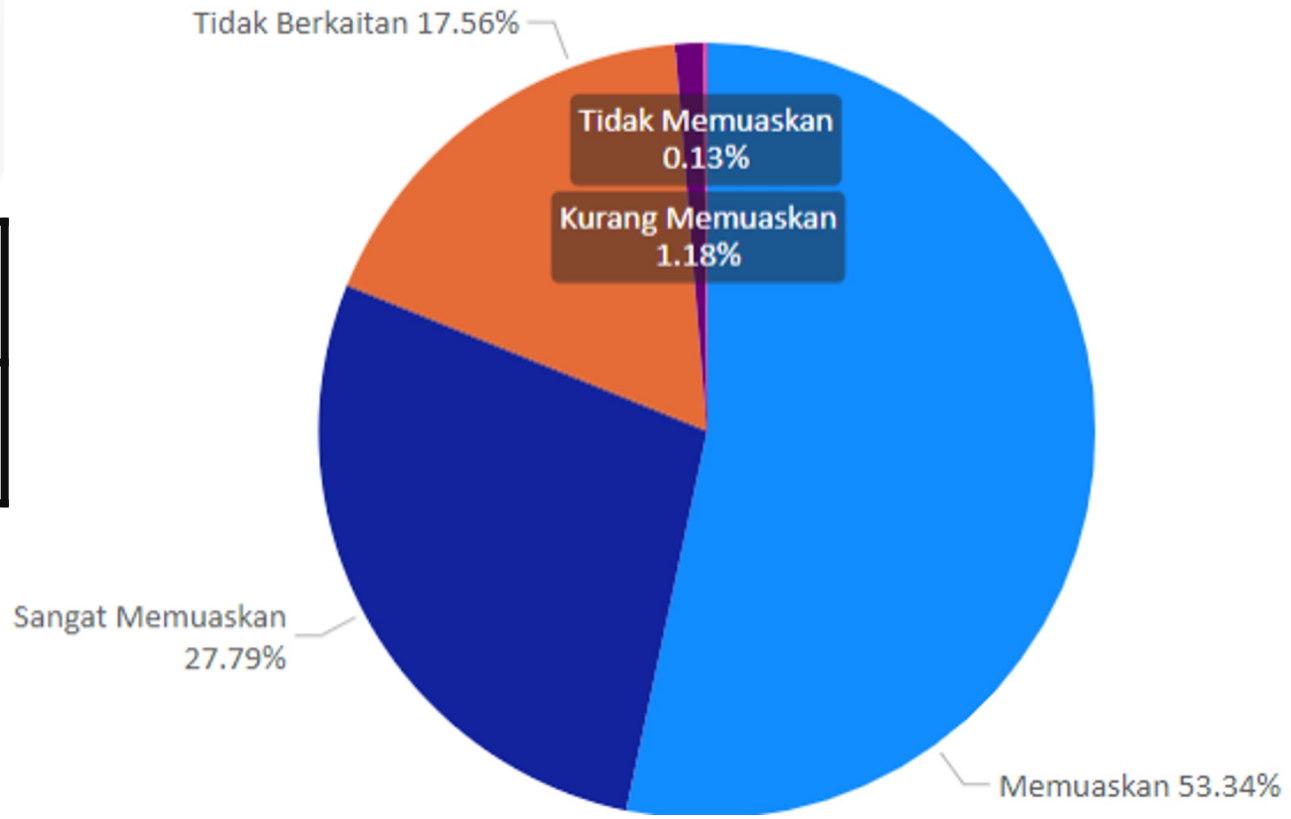
2 PORTAL, SISTEM APLIKASI DAN LATIHAN ICT

SISTEM APLIKASI - Penggunaan Sistem Aplikasi oleh Warga KKDW



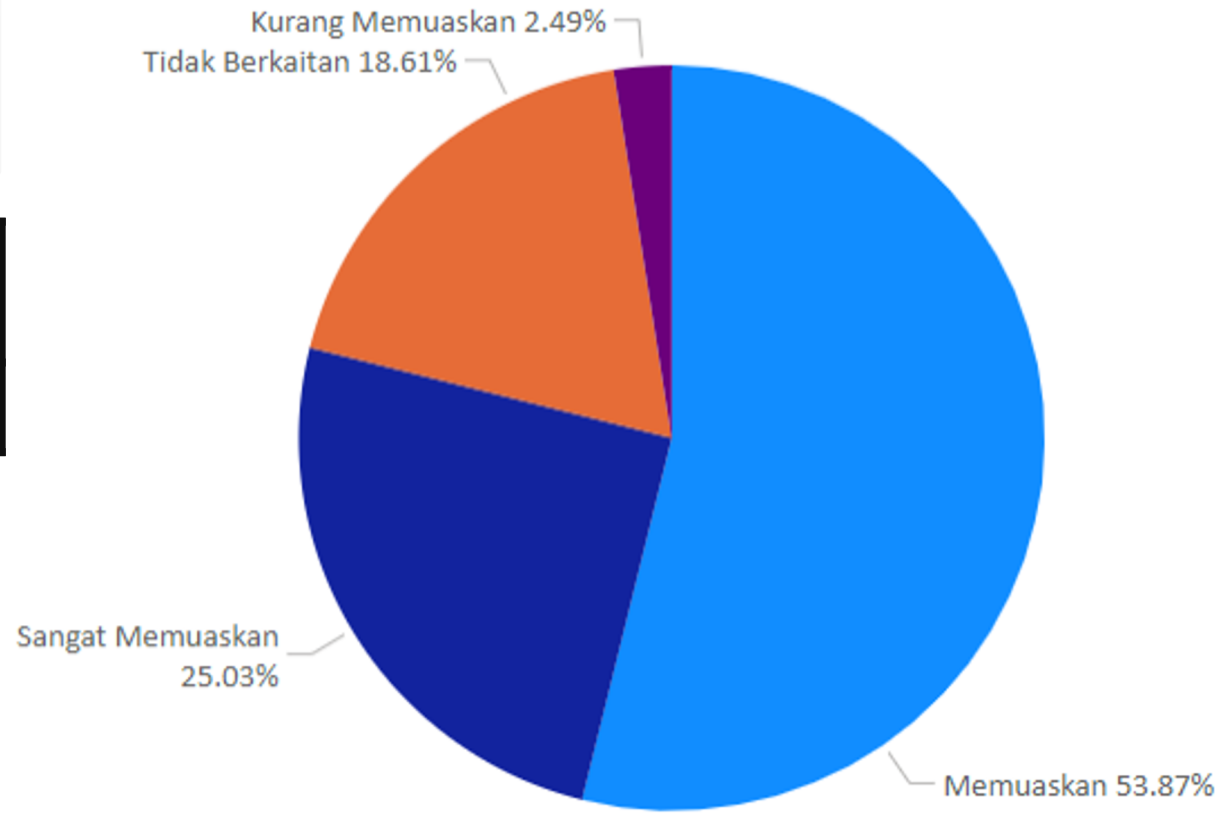
SISTEM APLIKASI - Jangka Masa Transaksi Sistem Aplikasi di KKDW

Positif	Sangat Memuaskan, Memuaskan	81.13%
Negatif	Kurang Memuaskan, Tidak Memuaskan	1.31%



SISTEM APLIKASI - Kualiti Manual Pengguna Sistem Aplikasi

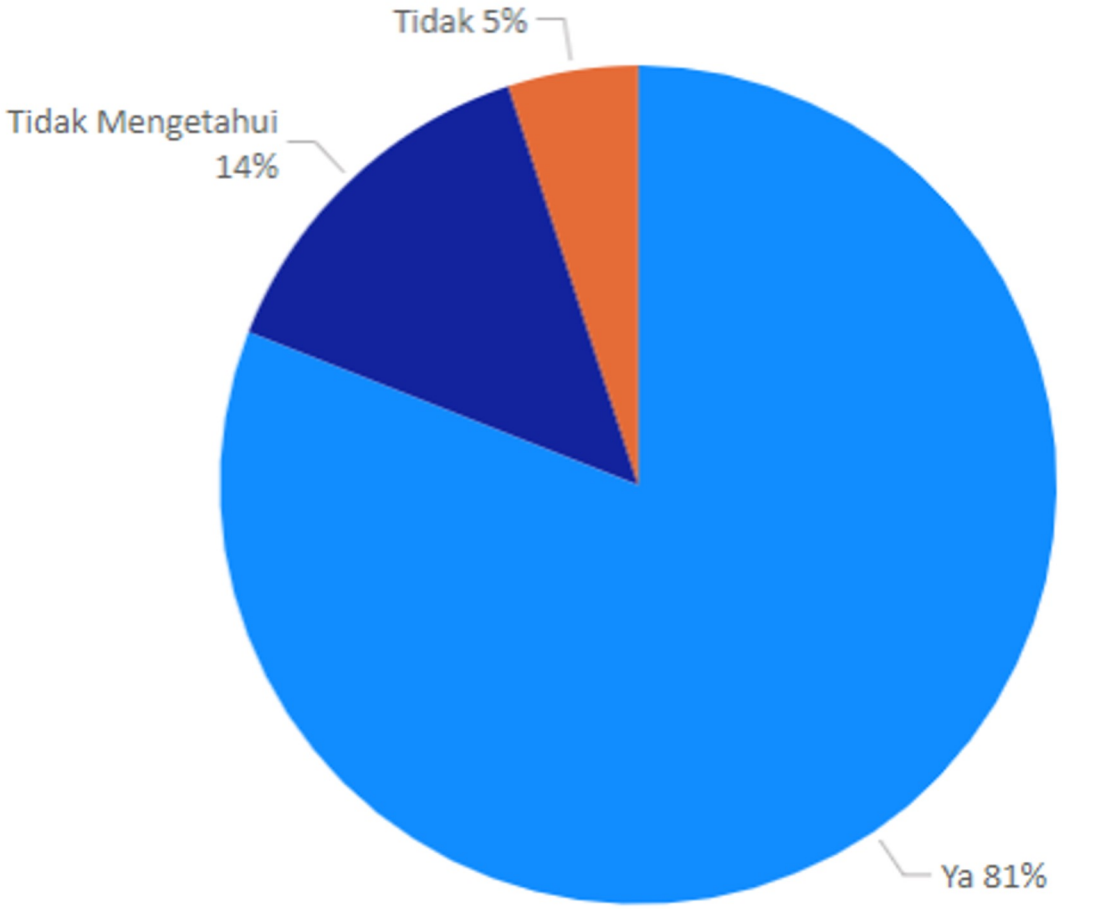
Positif	Sangat Memuaskan, Memuaskan	78.9%
Negatif	Kurang Memuaskan	2.49%



2 PORTAL, SISTEM APLIKASI DAN LATIHAN ICT

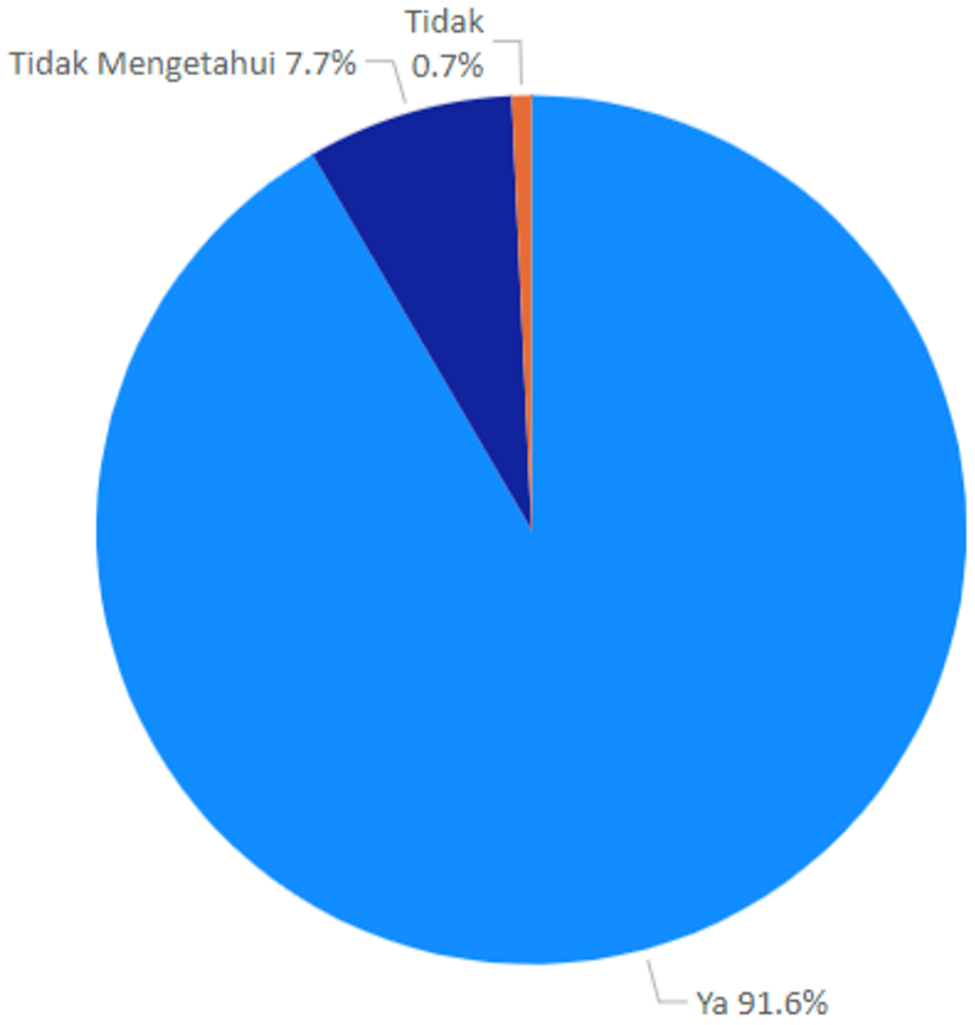
SISTEM APLIKASI - Keperluan Pelaksanaan Single Sign On aplikasi.

Positif	Ya	81%
Negatif	Tidak, Tidak Mengetahui	19%



SISTEM APLIKASI - Keperluan pembangunan solusi data analitik bersepadu

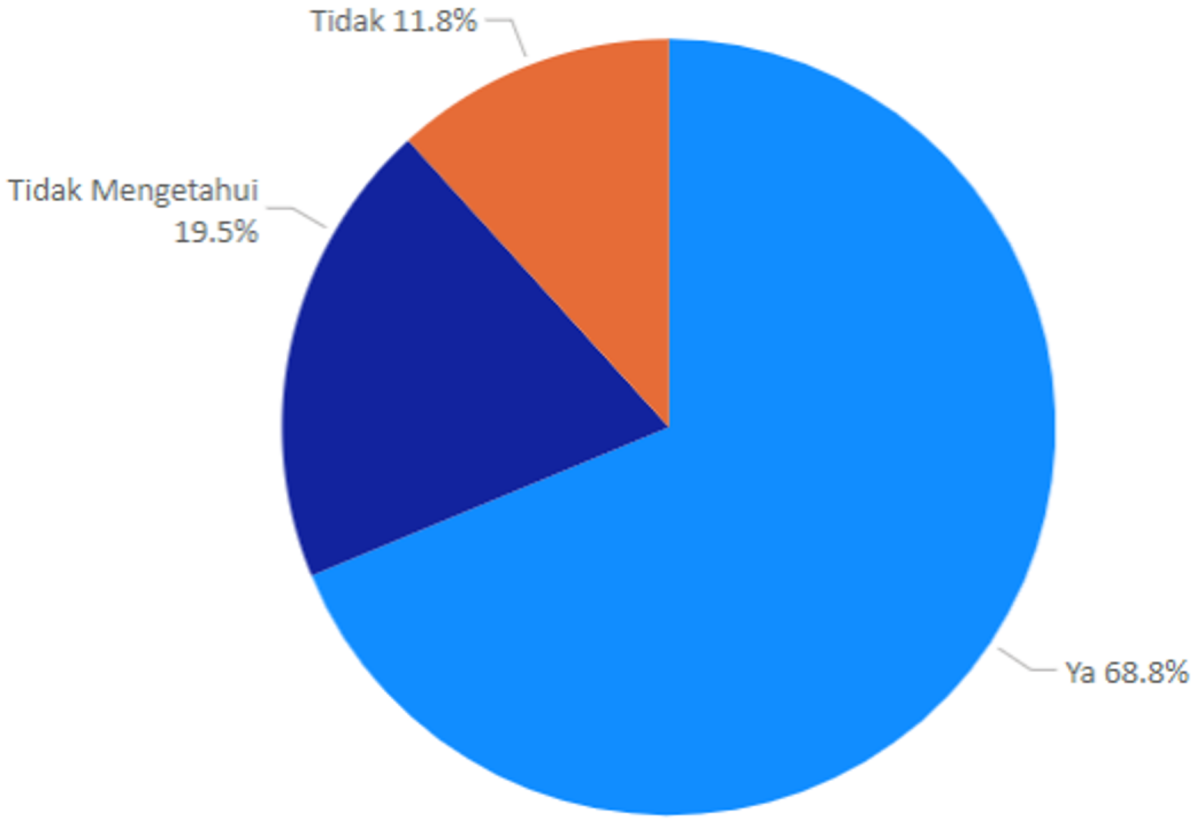
Positif	Ya	91.6%
Negatif	Tidak, Tidak Mengetahui	8.4%



2 PORTAL, SISTEM APLIKASI DAN LATIHAN ICT

SISTEM APLIKASI - Kesanggupan Kerjasama Bahagian dalam menyediakan tenaga kerja untuk membuat olahan data analitik

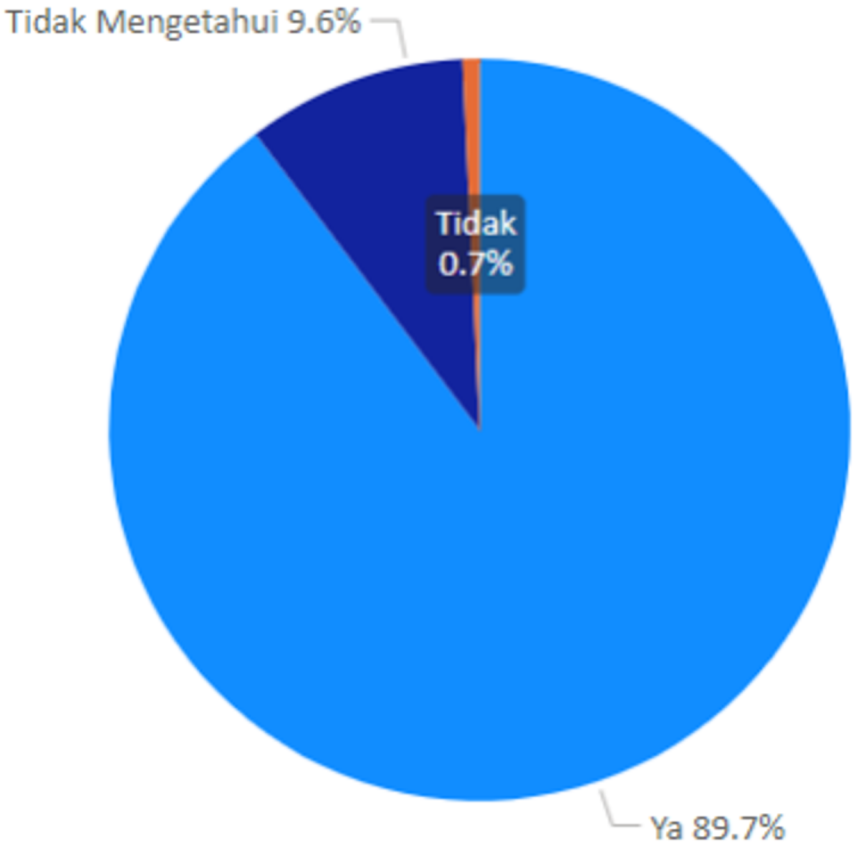
Positif	Ya	68.8%
Negatif	Tidak, Tidak Mengetahui	31.3%



2 PORTAL, SISTEM APLIKASI DAN LATIHAN ICT

SISTEM APLIKASI - Persetujuan membangunkan dashboard berdasarkan data-data bahagian

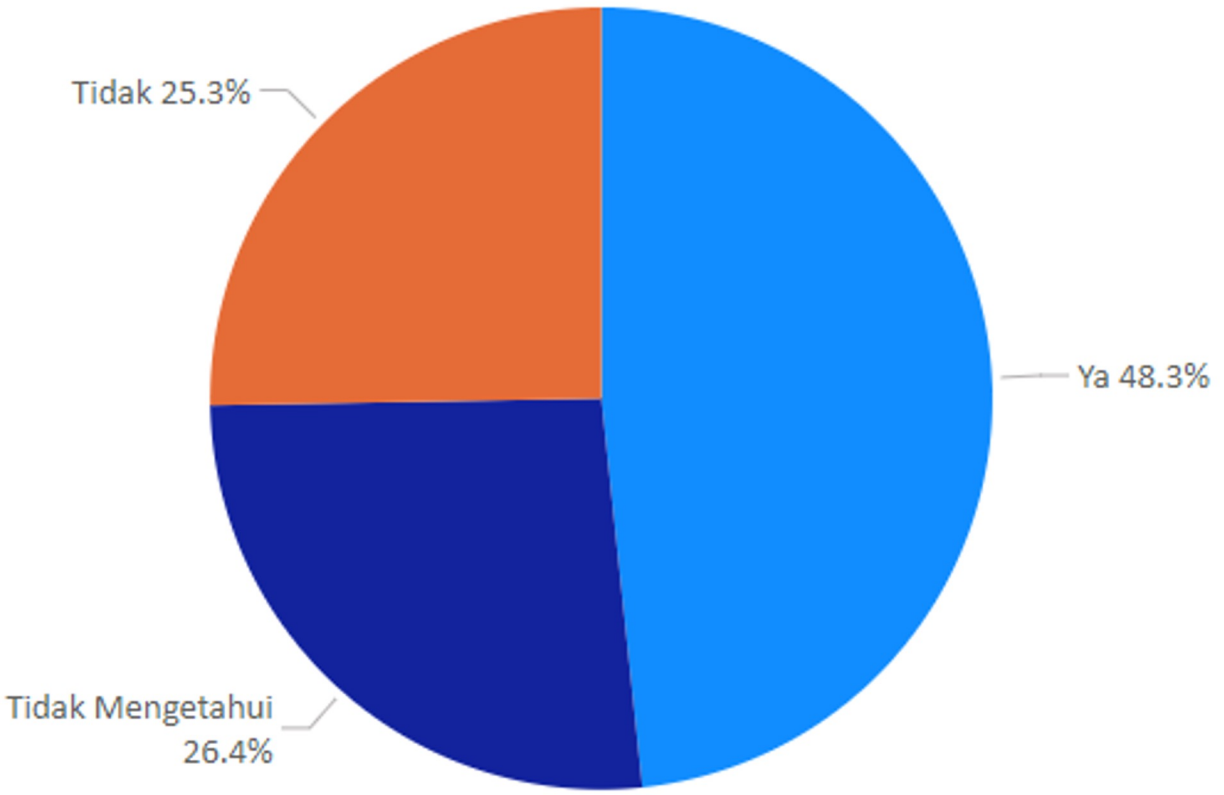
Positif	Ya	89.7%
Negatif	Tidak, Tidak Mengetahui	10.3%



2 PORTAL, SISTEM APLIKASI DAN LATIHAN ICT

SISTEM APLIKASI - Keperluan Permintaan Aplikasi Geographic Information System (GIS)

Positif	Ya	48.3%
Negatif	Tidak, Tidak Mengetahui	51.7%



2 PORTAL, SISTEM APLIKASI DAN LATIHAN ICT

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN SISTEM APLIKASI



Integrasi sistem antara Agensi



Akses Aplikasi secara Bersepadu menerusi Gerbang Tunggal



Pembangunan Dashboard serta taburan projek pembangunan Kementerian

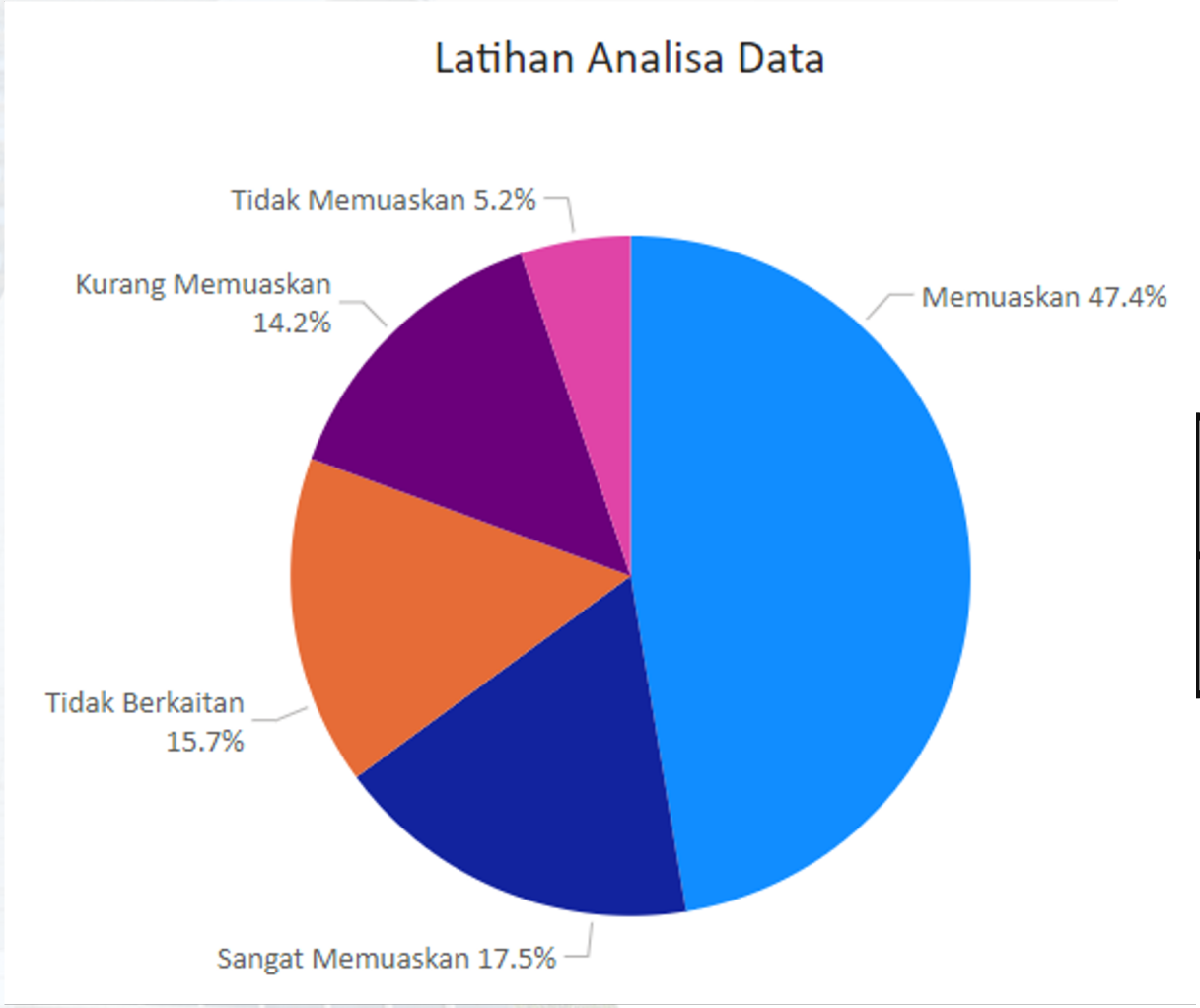


Penaiktarafan system sedia ada seiring dengan perkembangan teknologi terkini



Hebahan mengenai sistem-sistem yang telah dibangunkan

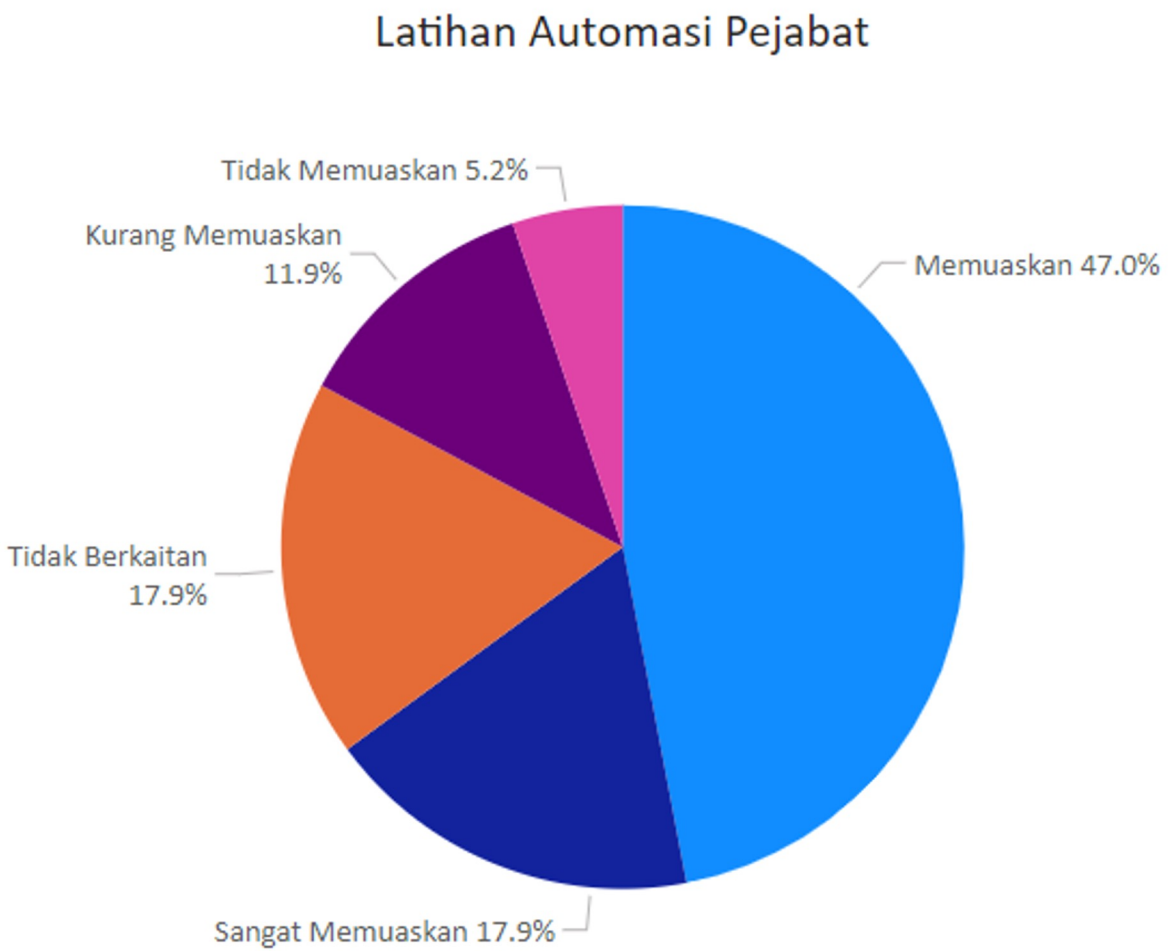
LATIHAN ICT - Kemudahan Penyediaan Latihan



Positif	Sangat Memuaskan, Memuaskan	64.7%
Negatif	Kurang Memuaskan, Tidak Memuaskan	19.4%

LATIHAN ICT - Kemudahan Penyediaan Latihan

Positif	Sangat Memuaskan, Memuaskan	64.9%
Negatif	Kurang Memuaskan, Tidak Memuaskan	17.1%



2 PORTAL, SISTEM APLIKASI DAN LATIHAN ICT

CADANGAN PELAKSANAAN LATIHAN

AUTOMASI PEJABAT

1. Advanced Excel (untuk data yang banyak dan perlu di update setiap bulan oleh orang lain jua)
2. Latihan untuk kemahiran menggunakan PIVOT Table
3. Advanced Microsoft Excel
4. Advanced Microsoft Word
5. Microsoft Powerpoint
6. Google Sheet
7. ChatGPT
8. Google Workspace
9. Penggunaan Google Drive

GRAFIK / MULTIMEDIA

1. Autocad
2. Latihan ICT untuk animasi/poster/database dan GIS
3. Canva
4. Grafik
5. Penyuntingan Video Digital
6. Infographic
7. Kursus Rekabentuk ICT
8. Adobe Photoshop
9. Shooting Dan Video Editing

ANALISA DATA

1. Kemahiran Analitikal Data / Robotic Process Automation (RPA)
2. Penggunaan Dashboard untuk pelaporan kepada pihak Pengurusan
3. Data Analysis And Consolidation
4. Kursus Pengurusan Data Raya
5. PowerBI

TEKNIKAL/ PENGGUNAAN SISTEM

1. Cara Penggunaan Storan Awan (Cloud) KKDW
2. DDMS
3. Network and Data Center Security
4. Format PC dengan repair pc
5. Kemahiran kepantasan komputer
6. Latihan berkenaan sistem email
7. Latihan penggunaan perisian Windows

PENSIJILAN

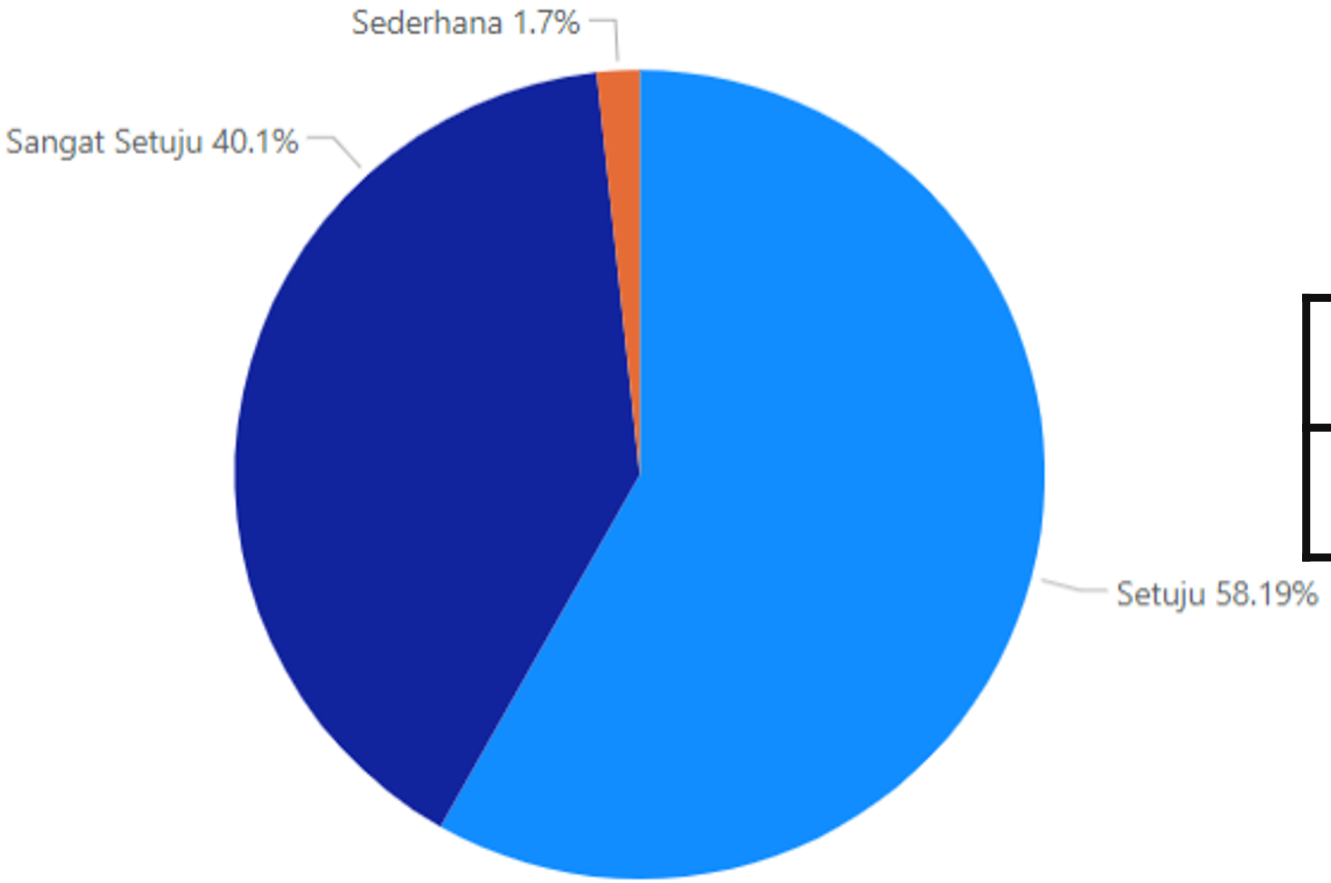
1. Kursus Certified Testing

GENERIK

1. Celik Digital
2. Celik IT
3. Kemahiran penggunaan capaian data dan sistem mudah alih

3 PENGURUSAN PERUBAHAN ICT

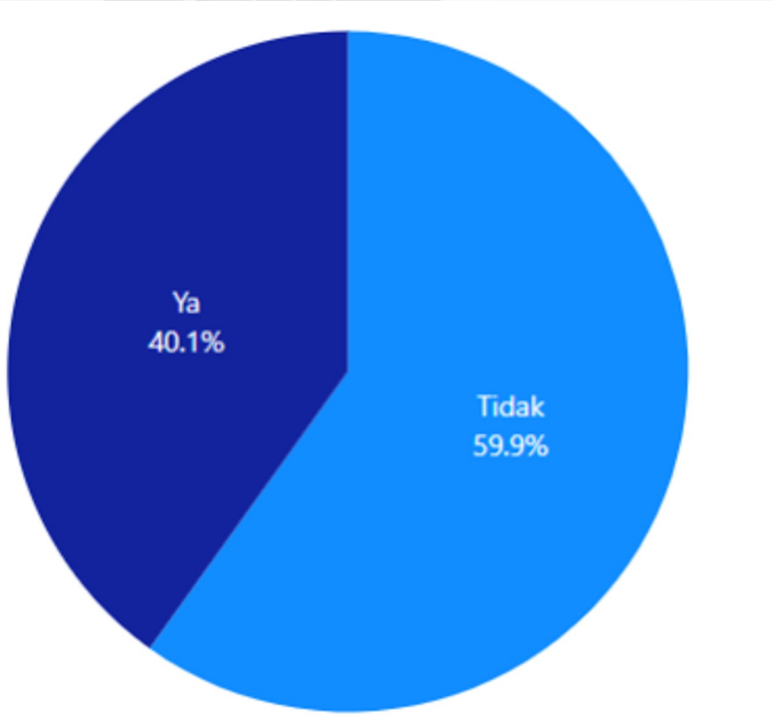
Tanggapan Penggunaan ICT Meningkatkan Kecekapan Kerja Harian



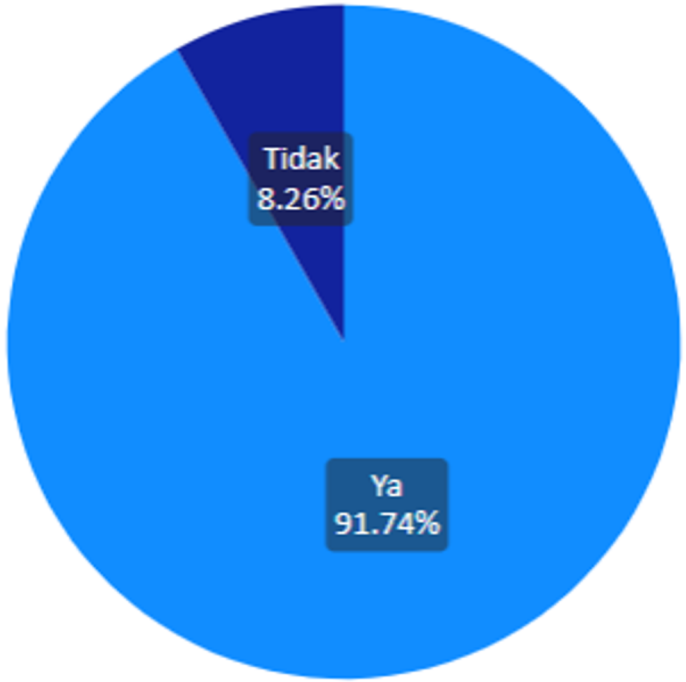
Positif	Sangat Setuju, Setuju	64.9%
Negatif	Sederhana	1.7%

3 PENGURUSAN PERUBAHAN ICT

Tahap Penggunaan Peralatan ICT Milik Peribadi(BYOD) dalam Tugasan Harian Rasmi

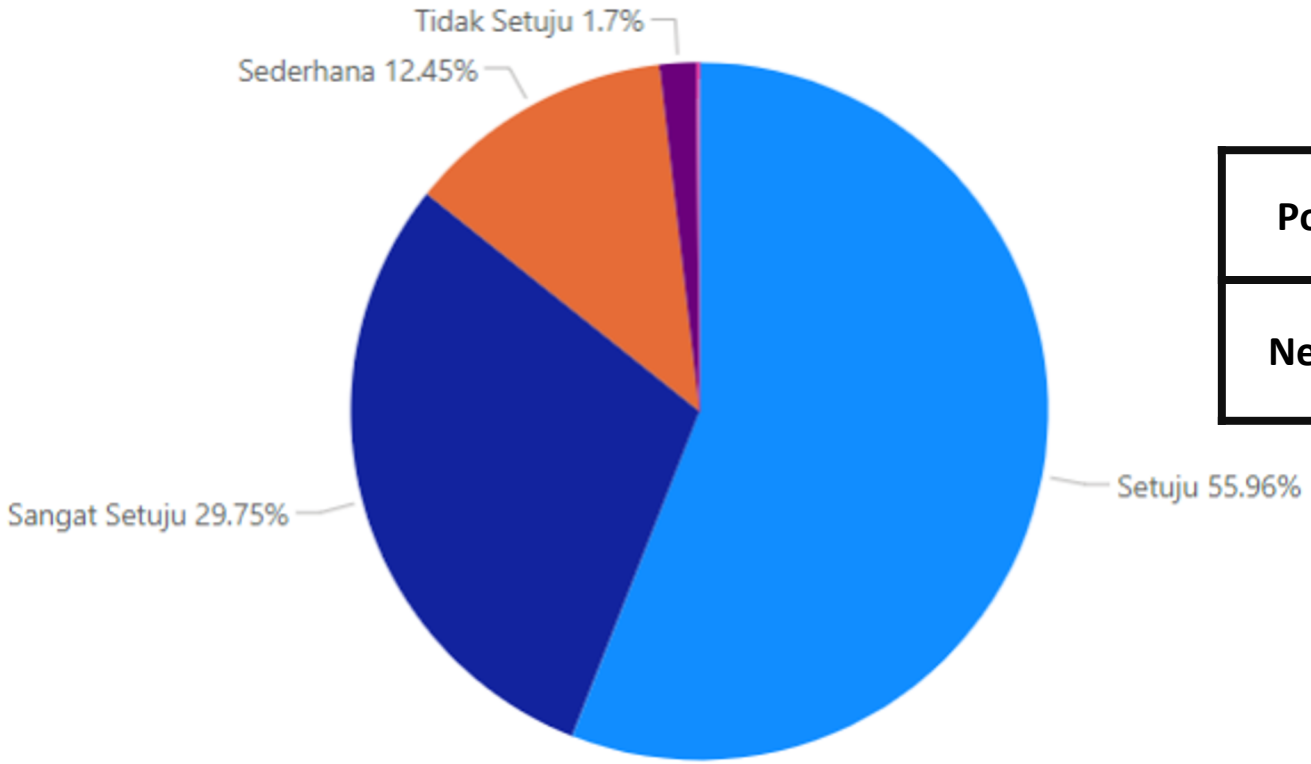


Pengetahuan Mengenai Dasar Serta Polisi ICT KKDW



3 PENGURUSAN PERUBAHAN ICT

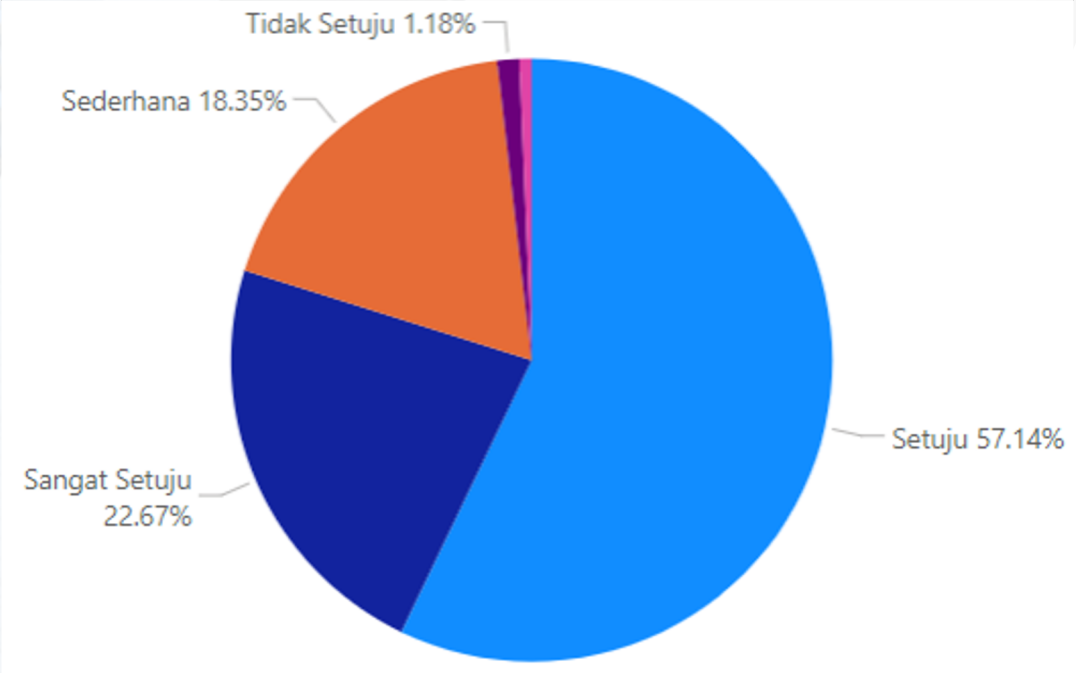
Keperluan Integrasi Portal dengan Sosial Media dalam Tugasan Harian



Positif	Sangat Setuju, Setuju	85.71%
Negatif	Sederhana, Tidak Setuju	14.15%

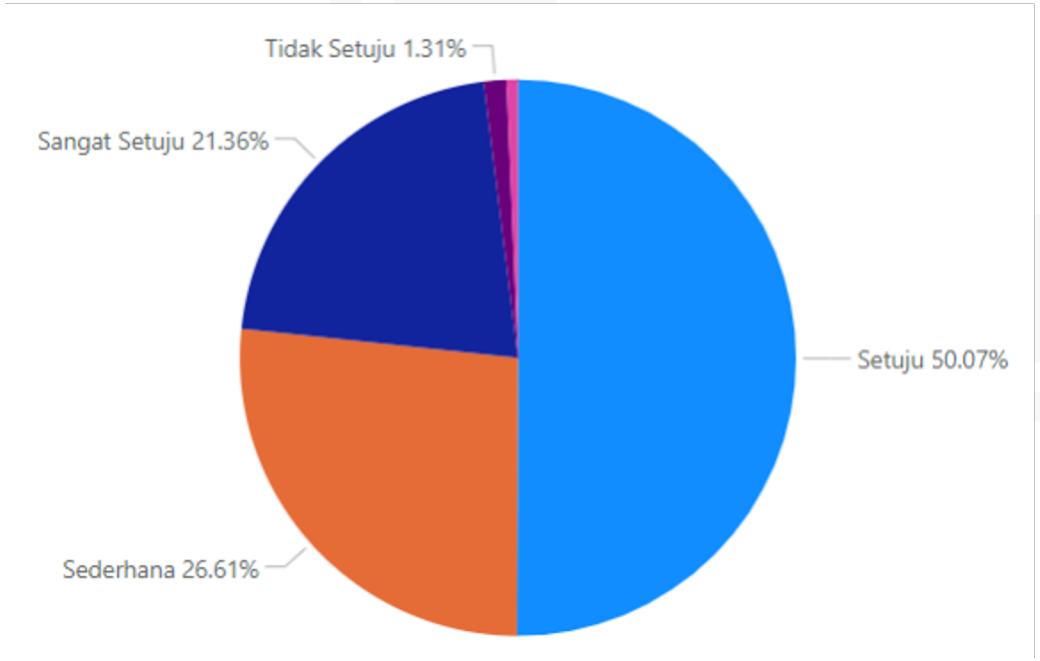
3 PENGURUSAN PERUBAHAN ICT

Pengetahuan Mengenai Garis Panduan Pengagihan Peralatan ICT



Positif	Sangat Setuju, Setuju	79.81%
Negatif	Sederhana, Tidak Setuju	19.53%

Pengetahuan Mengenai Pelan Strategik Pendigitalan KKDW (PSPKKDW)



Positif	Sangat Setuju, Setuju	71.43%
Negatif	Sederhana, Tidak Setuju	27.92%

3 PENGURUSAN PERUBAHAN ICT

CADANGAN TERHADAP KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN ICT

APLIKASI

- Mewujudkan Sistem e- Pilot di mana pemandu kenderaan tidak perlu lagi mengisi buku log sebaliknya direkod terus ke dalam sistem.
- Menambah baik Sistem eVehicle supaya semua fungsi dapat diakses jika menggunakan telefon bimbit.
- Setuju agar dilaksanakan kaedah Single Sign On
- Mewujudkan dashboard pangkalan data program- program SPKR.
- Mewujudkan Sistem Pemantauan Berkala.
- Cadangan agar Pejabat PKN Negeri menggunakan Thumbprint untuk memudahkan rekod kehadiran dan penyelenggaraan waktu bertugas pegawai dan kakitangan.

CADANGAN TERHADAP KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN ICT



AKSES SISTEM DARI LUAR

Aplikasi seperti eSurat boleh diakses jika bekerja dari luar pejabat.

CADANGAN TERHADAP KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN ICT



UMUM

- Menggalakkan kakitangan (pelbagai skim) dari PKN untuk hadir program anjuran BPM supaya mereka mengenali bidang tugas ICT di dalam organisasi.
- Berikan pendedahan ke arah pendigitalan untuk urusan proses tuntutan dan perolehan.
- Mewujudkan sistem kerja yang boleh diserapkan pelaksanaannya secara digital.
- Tambah baik kemudahan SD-WAN/VPN yang lebih stabil dan selamat.
- Mewujudkan kemudahan dan perkhidmatan ICT berkenaan kehadiran tempat bertugas rasmi di luar pejabat bagi memudahkan pemantauan dan proses pengiraan tuntutan kerja lebih masa.
- Background wallpaper warna yang tidak terlalu cerah/terang ataupun wallpaper tidak terlalu besar hingga sukar untuk melihat icon di dekstop.

CADANGAN DAN TINDAKAN



TINDAKAN INFRASTRUKTUR ICT

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
1	Perkakasan ICT	Permintaan agar dibekalkan skrin tambahan kepada pegawai yang menggunakan komputer riba kerana skrin komputer riba adalah kecil.	Sewaan perkakasan ICT yang sedia ada akan berakhir pada 2027. Cadangan akan dipertimbang untuk perolehan sewaan baru nanti	Cadangan skrin tambahan akan melibatkan kos tambahan
2		Pegawai dibekalkan komputer riba dengan spesifikasi yang lebih tinggi & bateri yang lebih tahan lama.	Sewaan perkakasan ICT yang sedia ada akan berakhir pada 2027. Cadangan akan dipertimbang untuk perolehan sewaan baru nanti	
3		Pegawai diberi pilihan sama ada ingin menggunakan desktop atau laptop.	Pengagihan perkakasan ICT kepada semua kakitangan di KKDW adalah tertakluk kepada Garis Panduan Pengagihan Perkakasan ICT di KKDW	

TINDAKAN INFRASTRUKTUR ICT

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
4	Perkakasan ICT	Pegawai yang berkeperluan juga dibekalkan dengan ipad/tablet bagi urusan kerja di luar pejabat.	Pegawai boleh memohon pinjaman pool ipad/tablet sekiranya memerlukan.	BPM menyediakan sebanyak 2 unit yang boleh dipinjam
5		Permintaan ipad digantikan dengan Microsoft Surface yang lebih mesra pengguna dan praktikal.	BPM akan mengkaji semula semasa sewaan baru nanti. Sewaan semasa akan tamat pada 2027. Pada masa yang sama BPM akan membuat perolehan langganan perisian bagi membantu penggunaan Ipad lebih baik.	BPM sedang dalam usaha membuat perolehan langganan Microsoft Office 365 tahun ini.
6		Permintaan dibekalkan pencetak berwarna (*heavy duty*) di setiap bahagian terutama sekali bahagian yang tiada mesin fotostat berwarna.	Permohonan Bahagian telah diambil kira oleh Bhg P dalam senarai perolehan aset 2024	Bhg P telah membentangkan kepada pengurusan tertinggi untuk kelulusan

TINDAKAN INFRASTRUKTUR ICT

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
7	Perkakasan ICT	Permintaan dibekalkan pencetak kepada semua staf kerana pencetak gunasama berada jauh dari ruang kerja menyebabkan proses kerja menjadi lambat.	Pengagihan perkakasan ICT kepada semua kakitangan di KKDW adalah tertakluk kepada Garis Panduan Pengagihan Perkakasan ICT di KKDW	
8		Permintaan dibekalkan pengimbas (*scanner*) kepada pegawai-pegawai yang memerlukannya dalam tugasan skop kerja.	Permohonan Bahagian telah diambil kira oleh Bhg P dalam senarai perolehan aset 2024	
9		Permintaan agar komputer meja dilengkapi dengan kamera, webcam dan speaker tambahan bagi kegunaan *online meeting*.	Bhg P telah membuka permohonan pembelian aset. Permohonan Bahagian telah diambil kira oleh Bhg P dalam senarai perolehan aset 2024	

TINDAKAN INFRASTRUKTUR ICT

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
1	Rangkaian & Storan Awan	Mengadakan hebahan/promosi berkala serta latihan berkaitan kemudahan storan awan KKDW kepada seluruh warga KKDW.	BPM akan memasukkan dalam pelan latihan 2024	
2		Menyediakan storan awan dengan kapasiti yang lebih besar serta akses yang lebih mesra pengguna.	BPM sedang membuat semakan perkhidmatan semasa dan akan menyelaras keperluan untuk dimasukkan dalam Kajian Semula PSP 2024-2026 bagi tujuan pengukuhan.	Perlu ada mekanisma kawalan dan kesedaran terhadap jenis fail yang dimasukkan hanya melibatkan fail rasmi.

TINDAKAN INFRASTRUKTUR ICT

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
3	Rangkaian & Storan Awan	Aktiviti PM yang melibatkan gangguan kepada rangkaian/ perkhidmatan ICT KKDW tidak dilaksanakan pada hari penganjuran program kementerian.	BPM ambil maklum. Perkara tersebut telah dipanjangkan kepada Jabatan Digital Negara (dulunya MAMPU)	
4		Kelajuan capaian internet ditingkatkan ke tahap yang lebih baik serta kemudahan wifi yang lebih menyeluruh.	BPM sentiasa meneliti tahap penggunaan Internet dan WIFI. Pada masa ini kapasiti penggunaan masih di bawah paras optimum.	Laporan pemantauan kapasiti Internet Januari 2024 Uptime : 99.98% Downtime : 0.019 Kapasiti guna : < 5%

TINDAKAN INFRASTRUKTUR ICT

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
1	Keselamatan ICT & E-mel Rasmi	Mengadakan kempen kesedaran serta cara penggunaan e-mel dapat ditambahbaik lagi.	BPM ambil maklum dan akan memasukkan dalam kempen kesedaran 2024. Bengkel Training GWS akan diadakan untuk warga supaya lebih memahami penggunaan e-mel	
2		Permintaan agar *group* e-mel yang mempunyai pegawai bertukar keluar dikemaskini dengan segera bagi mengelakkan e-mel yang dihantar *bounce* semula kepada penghantar.	BPM sentiasa bekerjasama dengan PSM. Sebarang penyelenggaraan berkaitan kemaskini akan dilakukan setelah mendapat arahan daripada PSM	Sistem UPMS untuk kemaskini e-mel tengah dibekukan oleh JDN sehingga 31 Mac 2024
3		Permohonan agar kapasiti e-mel ditingkatkan ke saiz yang lebih besar.	BPM ambil maklum. Permohonan boleh dikemukakan untuk kes-kes individu tertentu untuk dipertimbangkan	Pengguna dinasihat untuk sentiasa housekeeping inbox e-mel, buang yang tidak diperlukan

TINDAKAN INFRASTRUKTUR ICT

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
4	Keselamatan ICT & E-mel Rasmi	Mewujudkan tapisan/ kawalan terhadap e-mel asing yang tidak berkaitan agar tidak masuk ke e-mel Rurallink.	Pada ketika ini tapisan sistem junk email dilakukan sebanyak dua peringkat. Peringkat satu di gateway PCN dibawah kendalian JDN. Peringkat kedua di firewall KKDW. BPM akan sentiasa mempastikan signature patern tapisan adalah terkini.	Mohon kerjasama pengguna untuk unsubscribe atau klik SPAM untuk e-mel asing yang tidak berkaitan
5		Tambahbaik Google Meet fungsi menghantar dokumen di dalam chatbox seperti aplikasi Zoom.	Google Meet memang tidak mempunyai fungsi hantar dokumen di dalam Chatbox. Pengguna yang memerlukan fungsi berkenaan boleh menggunakan aplikasi VC lain yang disediakan BPM iaitu Zoom dan Webex.	Google Meet merupakan salah satu aplikasi MyGovUC 3.0 yang disediakan oleh Jabatan Digital Negara (JDN)

TINDAKAN INFRASTRUKTUR ICT

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
1	Sokongan Teknikal	a. Memerlukan tunjuk ajar daripada teknikal ICT kepada PIC di bahagian bagi memastikan VC berjalan lancar b. Pegawai Teknikal ICT perlu diberi lebih pendedahan & latihan berkaitan teknikal selaras dengan perkembangan teknologi yang pantas	Satu design infografik akan dihasilkan untuk menerangkan tata cara menggunakan VC. Latihan untuk Pegawai Teknikal ICT berkaitan dengan teknologi terkini telah dirancang untuk dilaksanakan pada tahun 2024.	
2		a. Memerlukan perisian/sistem untuk minit mesyuarat dan penyimpanan surat fail digital b. Mewujudkan sistem daftar, cetak sst, cetak inden manual, cetak cpc dan sebagainya berkaitan dengan perolehan kerja	Warga KKDW boleh menggunakan DDMS dan MyMesyuarat untuk menyimpan dokumen rasmi. BPM juga akan meneliti sistem yang sedia ada untuk pengukuhan fungsi berkaitan	MyMesyuarat / DDMS

TINDAKAN INFRASTRUKTUR ICT

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
3	Sokongan Teknikal	Perlukan perisian berkaitan teknikal seperti Autocad, Acrobat Reader dan memerlukan Microsoft Office untuk ipad	BPM sedang proses untuk membuat perolehan langganan Microsoft Office 365. Perisian lain akan dimasukkan dalam pelan pembelian 2025 memandangkan peruntukan 2024 telah dialokasi utk pembelian perisian lain yg lebih utama	
4		Sediakan tempahan makmal komputer dalam Sistem Tempahan Bilik (e-Room).	BPM setuju dan akan memasukkan kemudahan tempahan makmal komputer ke dalam Sistem Tempahan Bilik(e-Room)	Perlu perbincangan dengan pegawai yang menjaga makmal

TINDAKAN INFRASTRUKTUR ICT

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
5	Sokongan Teknikal	Mengadakan Hari Terbuka ICT KKDW bagi memberi lebih pendedahan berkenaan ICT kepada warga KKDW.	BPM telah memasukkan program ini untuk dilaksanakan dalam 2024	
6		a. Menambah bilangan personel ICT untuk bertugas sepanjang VC. b. Sediakan kemudahan Zoom & Webex diberikan kepada semua pegawai atau setiap Bahagian c. Tambahbaik peralatan VC supaya semua suara ahli mesyuarat dapat didengar di dalam talian	a.BPM sentiasa bersedia memberikan sokongan teknikal semasa VC berlangsung sekiranya diperlukan. b.Pegawai digalakkan menggunakan kemudahan Google Meet yang telah tersedia di dalam perkhidmatan MyGovUC. Walau bagaimanapun, BPM mempunyai 1 lesen Webex dan 1 lesen Zoom di mana pegawai boleh memohon pautan melalui Helpdesk ICT sekiranya ingin menggunakan platform tersebut. c.Permohonan Bahagian telah diambil kira oleh Bhg P dalam senarai perolehan aset 2024	

TINDAKAN PORTAL RASMI KKDW

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
1	Kandungan Portal	Semua Content Manager Bahagian yang telah dilantik hendaklah menyemak kesemua kandungan yang berkaitan dan membuat pengemaskinian sekiranya terdapat maklumat yang telah outdated.	1. UKK akan mengadakan Mesyuarat JK Kandungan Portal bagi membincangkan perkara ini. 2. Gambar berbentuk infografik sedang direka oleh UKK untuk paparan yang lebih menarik	
2	Media Sosial	Paparan media sosial iaitu Facebook telah diletakkan pada halaman utama Portal		Paparan Facebook pada Portal adalah sync dengan paparan di Facebook KKDW.
3	Paparan Antaramuka	Paparan antaramuka baharu perlu direka supaya lebih menarik, ceria dan user friendly	Naik taraf portal dijangka akan dilaksanakan pada bulan Mei 2024 bagi menambah baik fungsi ini	

TINDAKAN PORTAL RASMI KKDW

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
4	Kefungsian	1. Penambahbaikan fungsi carian supaya lebih tepat. 2. Penambahbaikan pada paparan yang lebih responsive	Naik taraf portal dijangka akan dilaksanakan pada bulan Mei 2024 bagi menambah baik fungsi ini	
5	Paparan Direktori	1. Direktori perlu ditambah baik dengan meletakkan nama Unit dan juga nama penuh jawatan untuk memudahkan orang awam serta kakitangan KKDW mengakses direktori. 2. Menyatakan Alamat Pejabat/ Bahagian / Unit yang dikehendaki pada direktori.	Naik taraf portal dijangka akan dilaksanakan pada bulan Mei 2024 bagi menambah baik fungsi ini	

TINDAKAN LATIHAN

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
1	**AUTOMASI PEJABAT**	1. Advanced Excel (untuk data yang banyak dan perlu di update setiap bulan oleh orang lain jua) 2. Latihan untuk kemahiran menggunakan PIVOT Table 3. Advanced Microsoft Excel,Microsoft Word & Microsoft Powerpoint 4. Google Sheet & Google Workspace 5. ChatGPT 6. Penggunaan Google Drive	Perancangan kursus yang akan diadakan pada tahun 2024: 1. Kursus Tips and Tricks Microsoft Excel 2. Kursus Tips and Tricks Microsoft Powerpoint BPM akan berbincang dengan JDN bagi mendaptkan kerjasama bagi latihan komponen MyGovUC 3.0	
2	**GRAFIK / MULTIMEDIA**	1. Autocad 2. Latihan ICT untuk animasi/poster/database dan GIS 3. Grafik (Canva, Adobe Photoshop) 4. Penyuntingan Video Digital 5. Infographic 6. Kursus Rekabentuk ICT 7. Shooting Dan Video Editing	Perancangan kursus yang akan diadakan pada tahun 2024: 1. Kursus Multimedia : Video Editing and Montage 2. Kursus Multimedia : Rekabentuk Grafik 3. Kursus Kemahiran Manipulasi Grafik Menggunakan Canva	

TINDAKAN LATIHAN

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
3	**ANALISA DATA**	1. Kemahiran Analitikal Data / Robotic Process Automation (RPA) 2. Penggunaan Dashboard untuk pelaporan kepada pihak Pengurusan 3. Data Analysis And Consolidation 4. Kursus Pengurusan Data Raya 5. PowerBI	Perancangan kursus yang akan diadakan pada tahun 2024: 1. Kursus Data Analytic & Visualization 2. Kursus PHP Laravel Framework & MySQL	
4	**TEKNIKAL/ PENGGUNAAN SISTEM**	1. Cara Penggunaan Storan Awan (Cloud) KKDW 2. DDMS 3. Network and Data Center Security 4. Format dan repair PC 5. Kemahiran kepantasan komputer 6. Latihan berkenaan sistem email 7. Latihan penggunaan perisian Windows	Perancangan kursus yang akan diadakan pada tahun 2024: 1. Bengkel Penyelarasan Perkhidmatan ICT PKN/KKDW	

TINDAKAN LATIHAN

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
5	**PENSIJILAN**	1. Kursus Certified Testing		Warga Kementerian boleh mengemukakan permohonan dengan Bahagian PSM untuk permohonan kursus yang melibatkan Certified Testing ini.
6.	**GENERIK**	1. Celik Digital 2. Celik IT 3. Kemahiran penggunaan capaian data dan sistem mudah alih	Perancangan kursus yang akan diadakan pada tahun 2024: 1. Bengkel Empowering Digital Leader 2. Seminar EA@KKDW : Kesedaran Keselamatan ICT	

TINDAKAN SISTEM APLIKASI

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
1.	Integrasi antara Sistem	a. Integrasi data dengan eKasih, JPN, LHDN, SPKPN, MyProjek dan sebagainya b. Keperluan perbandingan data dengan sistem yang dibangunkan oleh PlanMalaysia c. Integrasi antara data eLatihan dan HRMIS d. Integrasi antara data SPMS dan eLatihan	BPM sedang dalam proses membuat perolehan Pembangunan Dashboard Analisa Data KKDW dijangka ditauliahkan pada Julai 2024. Hasil perolehan ini KKDW akan wujud ETL bagi Big-Data Ecosystem membolehkan integrasi dan perkongsian data daripada pelbagai sumber	

TINDAKAN SISTEM APLIKASI

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
2.	Pembangunan Sistem	a. Akses aplikasi secara bersepadu menerusi gerbang tunggal b. Penyediaan pengkalan data bagi penyimpanan maklumat-maklumat projek yang telah siap supaya data ini boleh dianalisis untuk perancangan projek-projek di masa hadapan. c. Pangkalan data yang mengandungi data projek pembangunan di setiap negeri d. Sistem permohonan dan pemantauan projek e. Kajian impak program2 SPKR	BPM juga sedang dalam proses perolehan Pembangunan Sistem Bersepadu KKDW dan dijangka ditauliahkan pada Julai 2024. Melalui perolehan ini warga KKDW boleh membuat capaian aplikasi dalam melalui Single Workspace yang dilengkapi dengan Single Sign On. Satu Unit Analisa Data di bawah Cawangan P telah diwujudkan bagi mengendalikan dan menguruskan penyeragaman integrasi dan pangkalan data	

TINDAKAN SISTEM APLIKASI

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
3.	Penambahbaikan Sistem / Perkhidmatan	a. Capaian sistem menerusi mobile apps b. Menaiktaraf sistem eLatihan c. Latihan penggunaan sistem dilaksanakan secara berterusan d. Pendedahan mengenai sistem aplikasi kepada Warga KKDW	Untuk 2024-2025, BPM sedang menyemak semua aplikasi sedia ada. Hasil semakan akan ditentukan pengukuhan aplikasi yang mengambil kira responsive screen dan mobile apps mengikut kesesuaian	

TINDAKAN SISTEM APLIKASI

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
4.	Dashboard	1. Prestasi Tahunan Syarikat 2. Dashboard data makro KKDW 3. Data berkaitan bilangan warga perakaunan Skim W di bawah KKDW bagi mudahkan pemantauan isu-isu perakaunan KKDW 4. Maklumat penerimaan elaun-elaun kepada orang asli 5. Data projek prasarana luar bandar 6. Data usahawan 7. Data TVET 8. Jumlah kehadiran ke majlis 9. Jumlah aset diperiksa/dilupus	Melalui perolehan Pembangunan Dashboard Analisa Data KKDW BPM akan membangunkan sebanyak empat(4) paparan visualisasi iaitu untuk : a. Dashboard Pendidikan dan Latihan dan Vokasional (TVET) b. Dashboard Anak Syarikat c. Dashboard Desa Lestari d. Dashboard Jawatankuasa Pembangunan dan Keselamatan Kampung (JPKK)/Jawatankuasa Pembangunan dan Keselamatan Kampung Persekutuan (JPKKP) (samb.)	Pembangunan Dashboard Analisa Data KKDW berjalan selama 2 tahun iaitu mulai Julai 2024 hingga Nov 2025

TINDAKAN SISTEM APLIKASI

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
4.	Dashboard	10. Maklumat berhubung projek pembangunan, kos, peruntukan tahunan serta perbelanjaan mengikut Daerah, Parlimen dan Negeri 11. Data berkaitan pengurusan perolehan 12. Senarai projek dan status pembinaan atau penyerahan 13. Pangkalan Data daftar permohonan projek 14. Data berkaitan maklumat projek di peringkat jabatan 15. Data Analitik Berkaitan Media Sosial KKDW 16. Data JPD PAMS JLP PPRT seluruh Malaysia 17. Data projek pembangunan di setiap kampung 18. Taburan /agihan peruntukan mengikut kawasan	Keutamaan paparan *User Interface*(UI)/ *user experience* (UX) ini adalah mengikut yang dipilih oleh Bahagian R. Pembangunan dashboard yang lain bergantung kepada permohonan bahagian masing-masing dan ketersediaan data serta akan dibawa berbincang semasa Mesyuarat Penyelarasan Penggunaan dan Pembangunan Sistem KKDW.	Pembangunan Dashboard Analisa Data KKDW berjalan selama 2 tahun iaitu mulai Julai 2024 hingga Nov 2025(ulangan)

TINDAKAN SISTEM APLIKASI

BIL	KATEGORI	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
5.	GIS	1. Pemetaan Projek Fizikal Prasarana Luar Bandar 2. Pemplotan projek pembangunan PAMS/JPD menggunakan data GIS 3. Data geospatial projek yang telah dilaksanakan, sedang dilaksanakan dan akan dilaksanakan. 4. Pembangunan sistem pemantauan projek yang dilaksanakan di peringkat PKN yang mempunyai keupayaan GIS	BPM sedang bekerjasama dengan Bhg Prasarana dan Bhg EK untuk membangunan sistem GIS KKDW yang sesuai	

TINDAKAN PENGURUSAN PERUBAHAN

BIL	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
1	Mewujudkan Sistem e-Pilot di mana pemandu kenderaan tidak perlu lagi mengisi buku log sebaliknya direkod terus ke dalam sistem.	BPM ambil maklum dan berbincang dengan Bahagian P selaku pemilik Sistem eVehicle mengenai pengisian buku log secara digital.	
2	Tambah baik Sistem eVehicle supaya semua fungsi dapat diakses jika menggunakan telefon bimbit.	Aplikasi mobile apps telah dbangunkan untuk fungsi makluman tugasan kepada para pemandu dan pentadbir Kenderaan Kementerian. Walau bagaimana pun, sistem eV akan ditambah baik untuk dipaparkan secara web responsive agar boleh diakses menerusi pelbagai peranti.	
3	Mewujudkan dashboard pangkalan data program-program SPKR.	Melalui perolehan Pembangunan Dashboard Analisa Data KKDW BPM tetapi bergantung kepada ketersediaan data, kapasiti resource dan keutamaan pada masa tersebut	

TINDAKAN PENGURUSAN PERUBAHAN

BIL	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
4	Mewujudkan Sistem Pemantauan Berkala.	Pembangunan aplikasi Sistem Pemantauan telah disenaraikan di dalam PSP, Teras Strategik 1: Pemantapan Perkhidmatan Digital Bersepadu dan Inklusif.	
5	Pejabat PKN Negeri memerlukan Thumbprint untuk memudahkan rekod kehadiran dan penyelenggaraan waktu bertugas pegawai dan kakitangan.	BPM cadang membuat permohonan rasmi kepada Bhg P untuk dipertimbangkan	
6	Aplikasi seperti eSurat boleh diakses jika bekerja dari luar pejabat.	BPM sedang meneliti kesesuaian dan menaiktaraf sistem sedia ada mengikut keperluan	

TINDAKAN PENGURUSAN PERUBAHAN

BIL	CADANGAN/KOMEN RESPONDEN	TINDAKAN BPM	CATATAN
7	Perlu menggalakkan kakitangan (pelbagai skim) dari PKN untuk hadir program anjuran BPM supaya mereka mengenali bidang tugas ICT di dalam organisasi dan diberi pendedahan ke arah pendigitalan untuk urusan proses tuntutan dan perolehan.	BPM ambil maklum	
8	Sediakan kemudahan SD-WAN/VPN yang lebih stabil dan selamat.	Kemudahan SD-WAN disediakan oleh perkhidmatan PCN dan MyGovNet. Walaubagaimanapun, BPM sentiasa memantau talian melalui penyedia perkhidmatan berkenaan. VPN yang disediakan kementerian juga sentiasa dipantau penggunaan.	
9	Mewujudkan kemudahan dan perkhidmatan ICT berkenaan kehadiran tempat bertugas rasmi di luar pejabat bagi memudahkan pemantauan dan proses pengiraan tuntutan kerja lebih masa.	Kemudahan Bekerja Dari Rumah di dalam Sistem Kehadiran (TAMS) boleh digunakan dengan memohon BDR dan diluluskan oleh Ketua Jabatan.	

RUMUSAN

- Hasil rumusan, keseluruhan responden berpuas hati dengan perkhidmatan ICT.
- ICT akan mengambil tindakan sewajarnya ke atas dapatan kajian dan cadangan yang dikemukakan. Seterusnya dapat menyumbang kepada kepuasan pelanggan dalam usaha memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi.