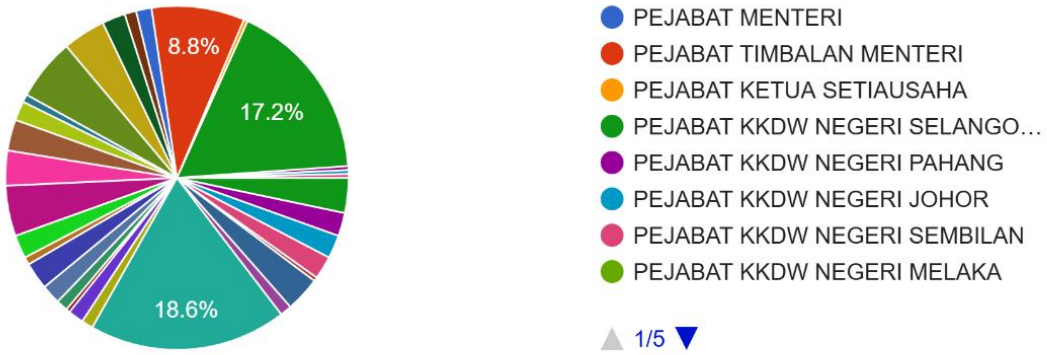
LAPORAN SOAL SELIDIK
KEPUASAN KEMUDAHAN DAN PERKHIDMATAN ICT

Tarikh Soal Selidik	11 November 2025 – 14 November 2025
Tarikh Penghantaran Emel	11 November 2025
Emel Peringatan Mesra Pertama	13 November 2025
Emel Peringatan Mesra Kedua	14 November 2025
Jumlah Responden	274 (Kakitangan KKDW/Pejabat KKDW Negeri/INFRA)

BAHAGIAN A: PROFIL RESPONDEN

1. Bahagian/Unit/PKD

274 responses

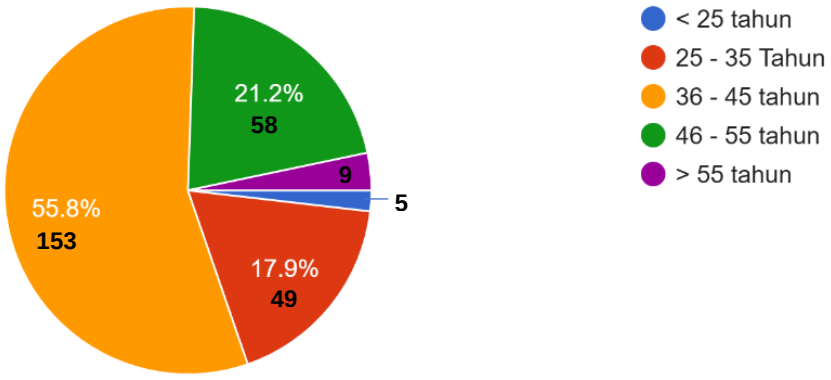


BAHAGIAN/UNIT	BILANGAN RESPONDEN	PERATUS (%)
Pejabat KKDW Negeri Kedah/Perlis/Pulau Pinang	51	18.61
Institut Kemajuan Desa (Infra)	47	17.15
Bahagian Pembangunan Ekonomi Komuniti	24	8.76
Bahagian Pengurusan Maklumat	16	5.84
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia	13	4.74
Bahagian Kesejahteraan Rakyat	11	4.01
Bahagian Akaun	9	3.28
Pejabat KKDW Negeri Kelantan	9	3.28
Pejabat KKDW Negeri Selangor/Wp Kuala Lumpur/Wp Putrajaya/ Wp Labuan	9	3.28
Bahagian Kewangan	8	2.92
Bahagian Penyelarasan Dan Pemantauan	7	2.55
Bahagian Kemajuan Tanah Dan Wilayah	6	2.19
Bahagian Pembangunan Usahawan Desa	6	2.19
Pejabat KKDW Negeri Johor	6	2.19

BAHAGIAN/UNIT	BILANGAN RESPONDEN	PERATUS (%)
Pejabat KKDW Negeri Pahang	6	2.19
Pejabat KKDW Negeri Sembilan	6	2.19
Bahagian Pentadbiran Dan Pengurusan Aset	5	1.82
Bahagian Teknikal	5	1.82
Bahagian Perolehan	4	1.46
Pejabat KKDW Negeri Sabah	4	1.46
Bahagian Korporat Dan Pembangunan Kemahiran	3	1.09
Bahagian Prasarana	3	1.09
Pejabat KKDW Negeri Sarawak	3	1.09
Pejabat KKDW Negeri Terengganu	3	1.09
Bahagian Komuniti Desa	2	0.73
Bahagian Perancangan Strategik	2	0.73
Bahagian Antarabangsa	1	0.36
Pejabat KKDW Negeri Perak	1	0.36
Pejabat Timbalan Ketua Setiausaha (Pembangunan)	1	0.36
Unit Audit Dalam	1	0.36
Unit Komunikasi Korporat	1	0.36
Unit Perundangan	1	0.36
JUMLAH RESPONDEN	**274**	**100**

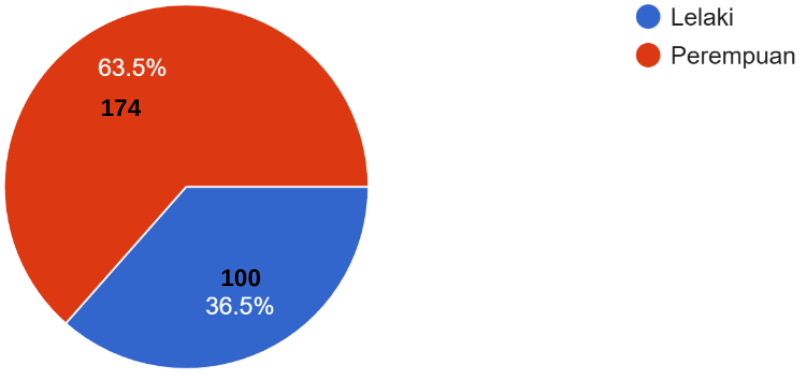
2. Umur

274 responses



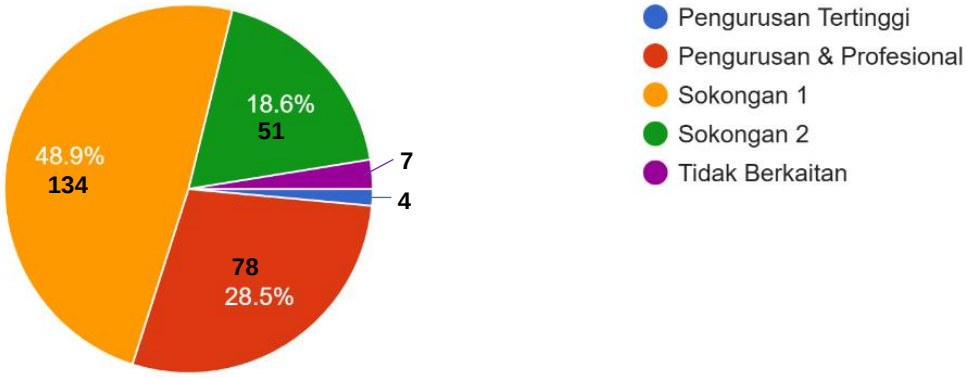
3. Jantina

274 responses



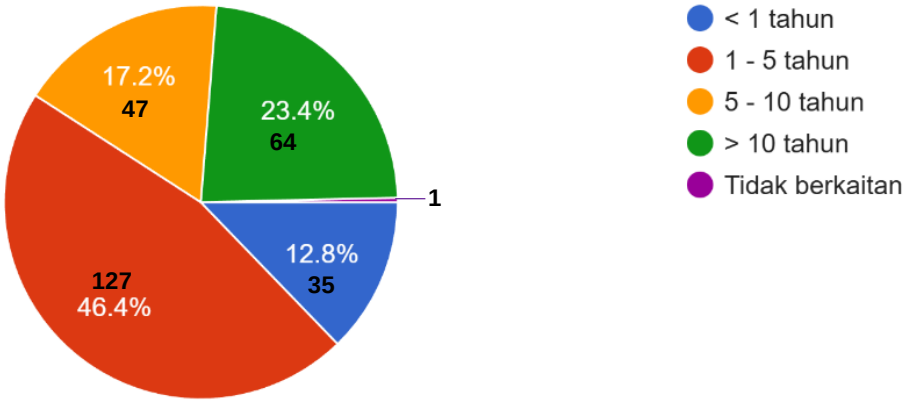
4. Kategori Perkhidmatan

274 responses



5. Tempoh Perkhidmatan di KKDW

274 responses

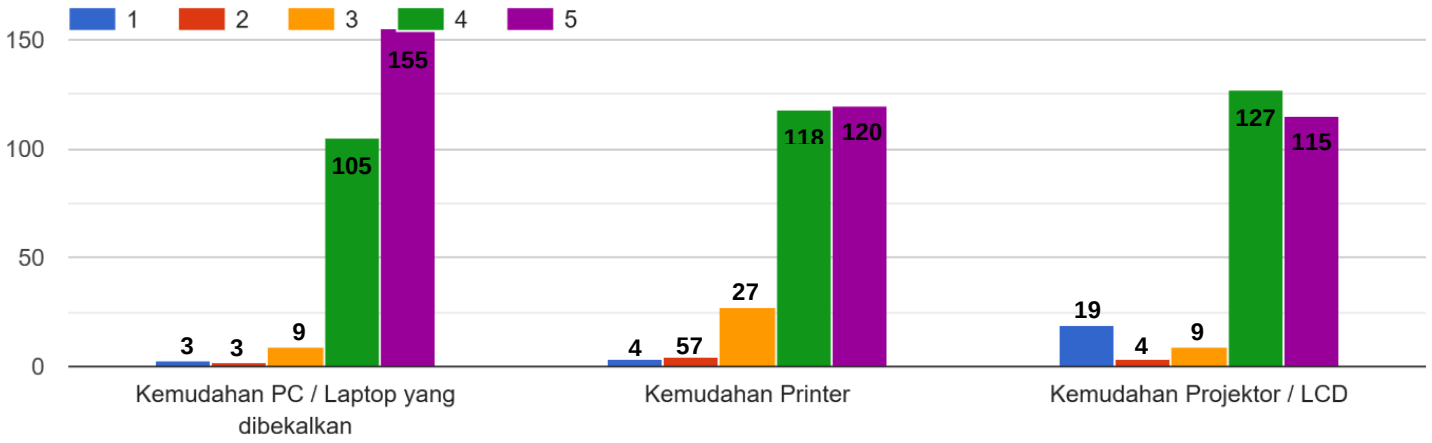


BAHAGIAN B : KEPUASAN KEMUDAHAN ICT KKDW

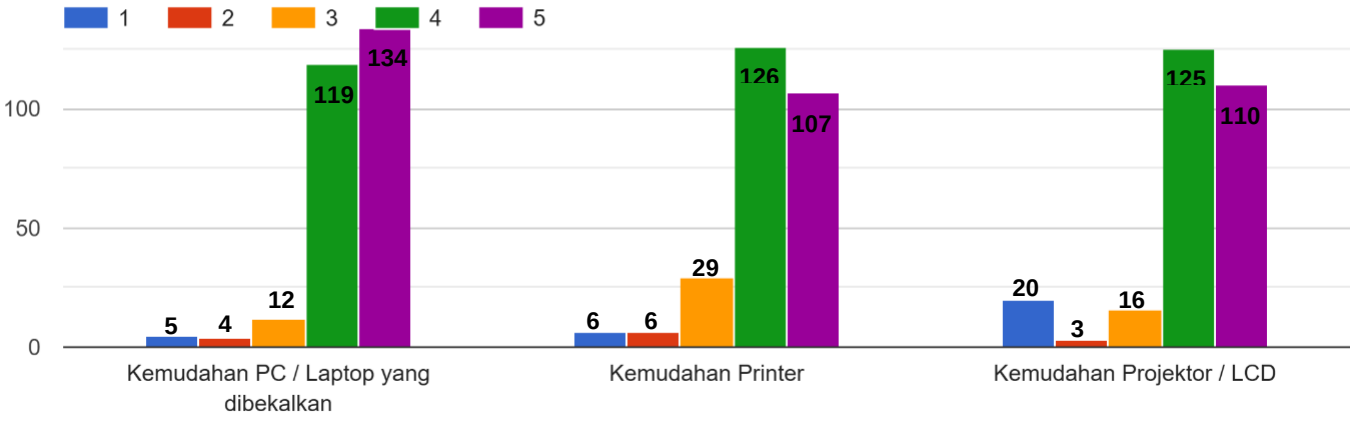
(I) KEMUDAHAN PERALATAN ICT

1 : Tidak Berkaitan
2 : Sangat Tidak Berpuas Hati
3 : Tidak Berpuas Hati
4 : Berpuas Hati
5 : Sangat Berpuas Hati

1. Tahap kepuasan terhadap kemudahan peralatan ICT dari segi KUANTITI



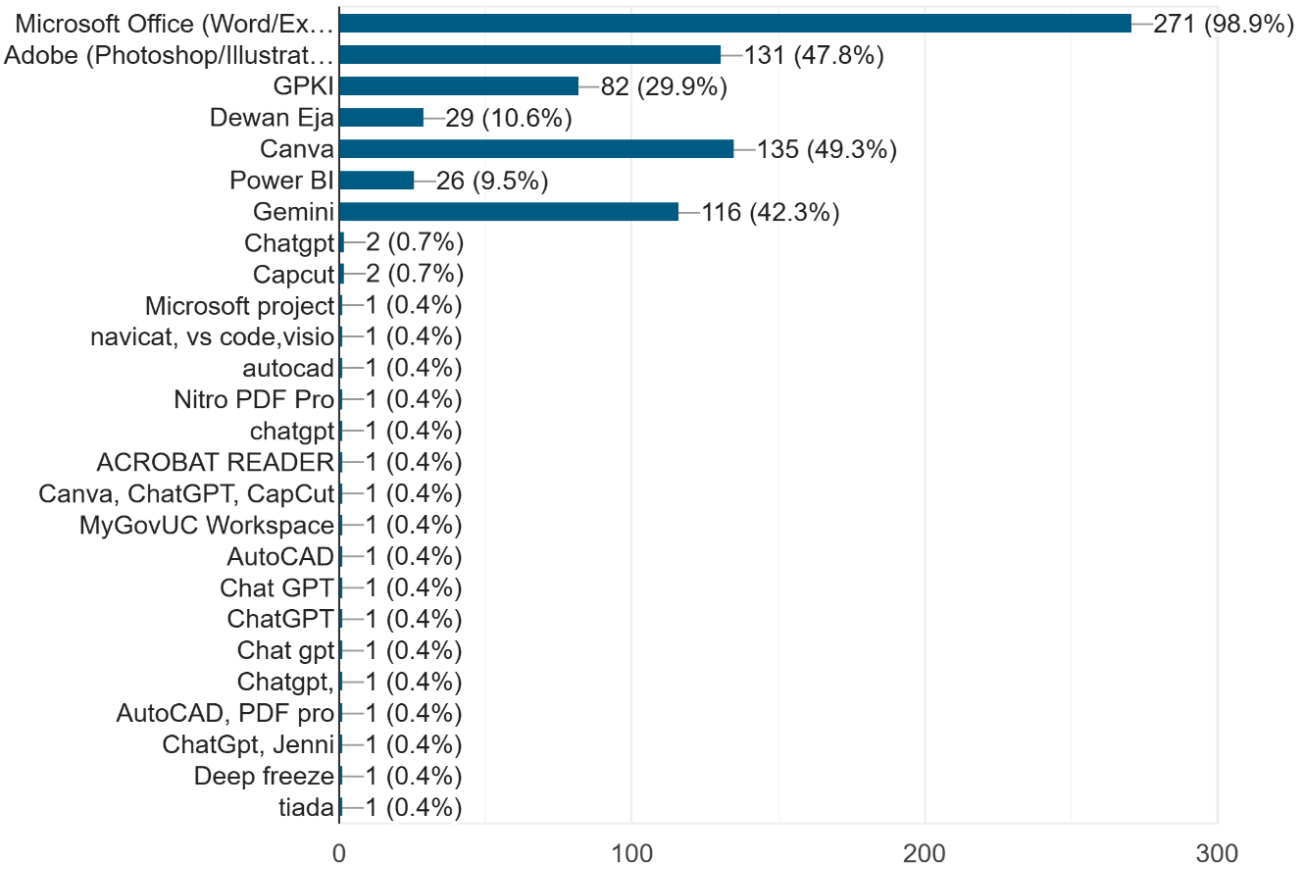
2. Tahap kepuasan terhadap kemudahan peralatan ICT dari segi KUALITI



(II) KEMUDAHAN SOFTWARE / PERISIAN

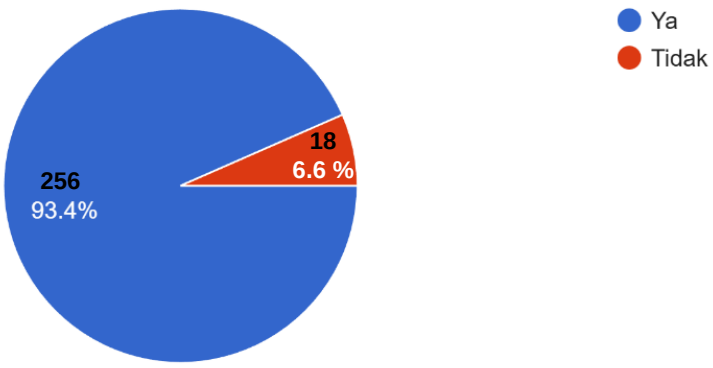
1. Nyatakan perisian yang digunakan untuk tujuan tugasan pejabat. (Anda boleh tandakan lebih daripada satu pilihan)

274 responses



2. Secara keseluruhan, perisian sedia ada memenuhi keperluan dalam melaksanakan tugas harian saya

274 responses



Sekiranya **Tidak**, sila nyatakan kenapa:
23 responses

Secara keseluruhannya, majoriti responden iaitu seramai 256 orang (93.4%) menyatakan bahawa perisian sedia ada telah memenuhi keperluan dalam melaksanakan tugasan harian. Walau bagaimanapun, seramai 18 orang (6.6%) menyatakan sebaliknya disebabkan beberapa kekangan yang dihadapi.

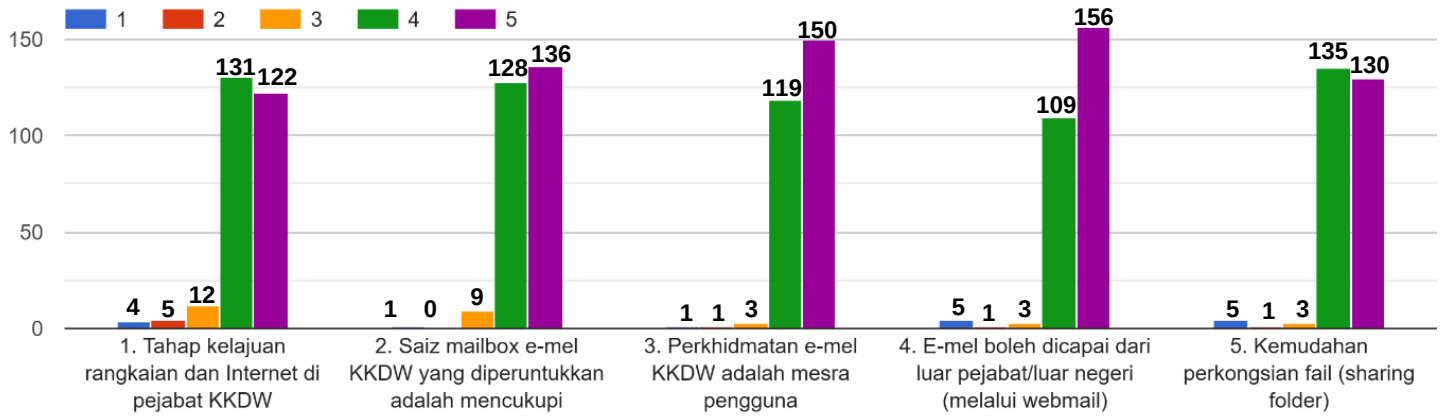
Antara isu utama yang dibangkitkan ialah kekurangan lesen dan akses kepada perisian tertentu seperti Adobe Pro, AutoCAD, Microsoft Project, Power BI, Canva Premium, Capcut serta ChatGPT berlesen. Selain itu, terdapat juga masalah teknikal seperti perisian yang tidak berfungsi dengan baik, lesen tamat tempoh, aplikasi tidak dikemas kini, dan isu berkaitan pencetak. Beberapa responden turut memaklumkan bahawa mereka tidak dibekalkan komputer atau laptop untuk melaksanakan tugas dengan lebih efektif.

Secara ringkasnya, walaupun tahap kepuasan terhadap perisian sedia ada adalah tinggi, penambahbaikan masih diperlukan terutama dari aspek penyediaan lesen perisian khusus, penyelenggaraan sistem, kemas kini aplikasi serta penyediaan peralatan ICT yang mencukupi bagi menyokong kelancaran tugasan harian warga kerja.

(III) KEMUDAHAN KOMUNIKASI MAKLUMAT

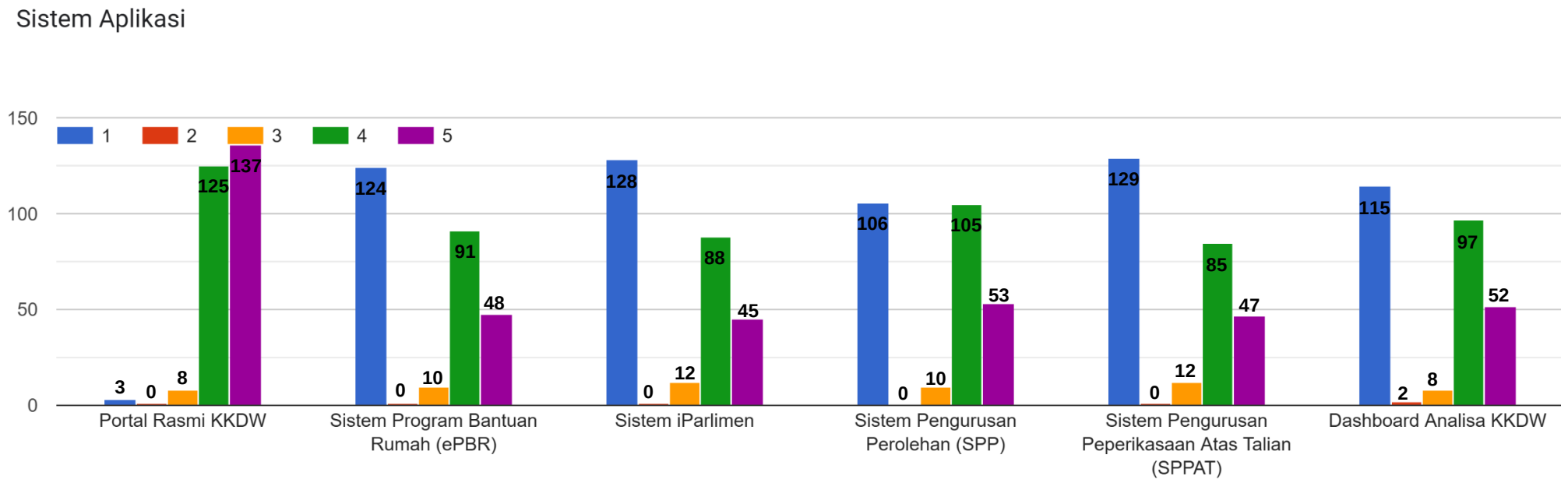
1 : Tidak Berkaitan
2 : Sangat Tidak Berpuas Hati
3 : Tidak Berpuas Hati
4 : Berpuas Hati
5 : Sangat Berpuas Hati

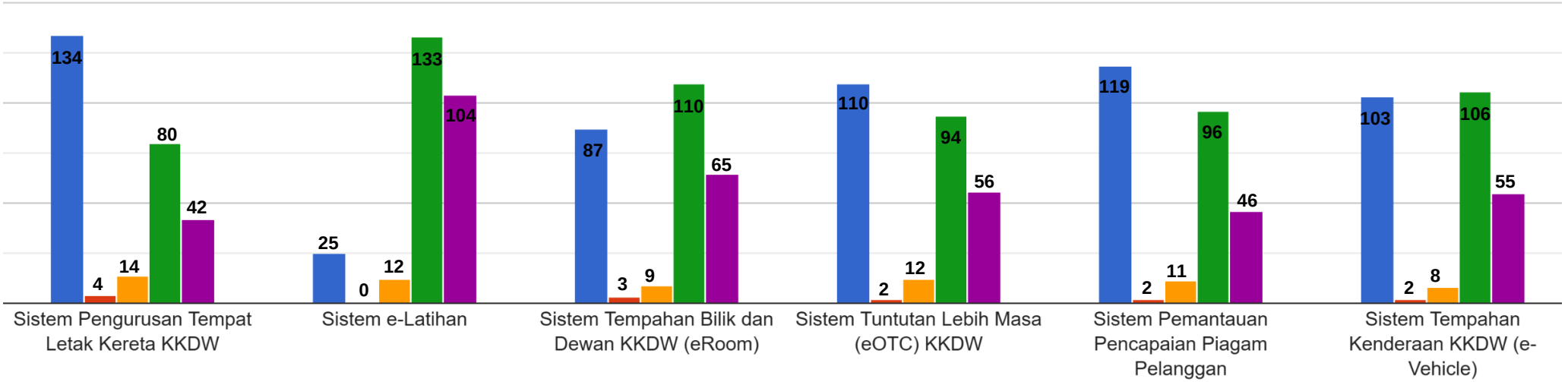
Kemudahan Komunikasi Maklumat

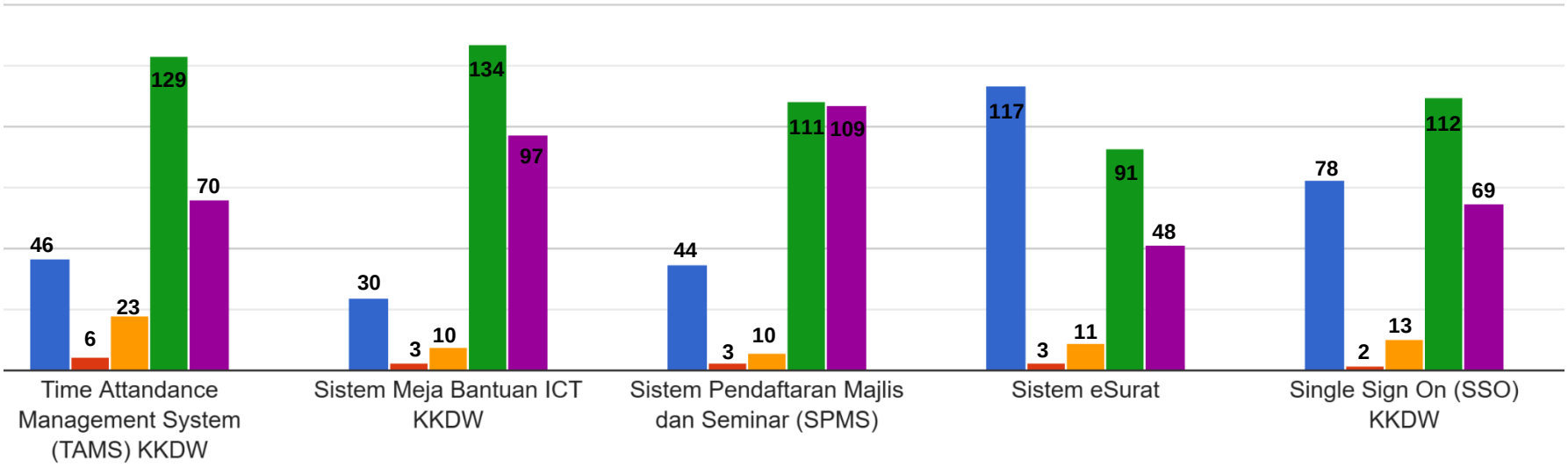


(IV) SISTEM APLIKASI

1 : Tidak Berkaitan
2 : Sangat Tidak Berpuas Hati
3 : Tidak Berpuas Hati
4 : Berpuas Hati
5 : Sangat Berpuas Hati

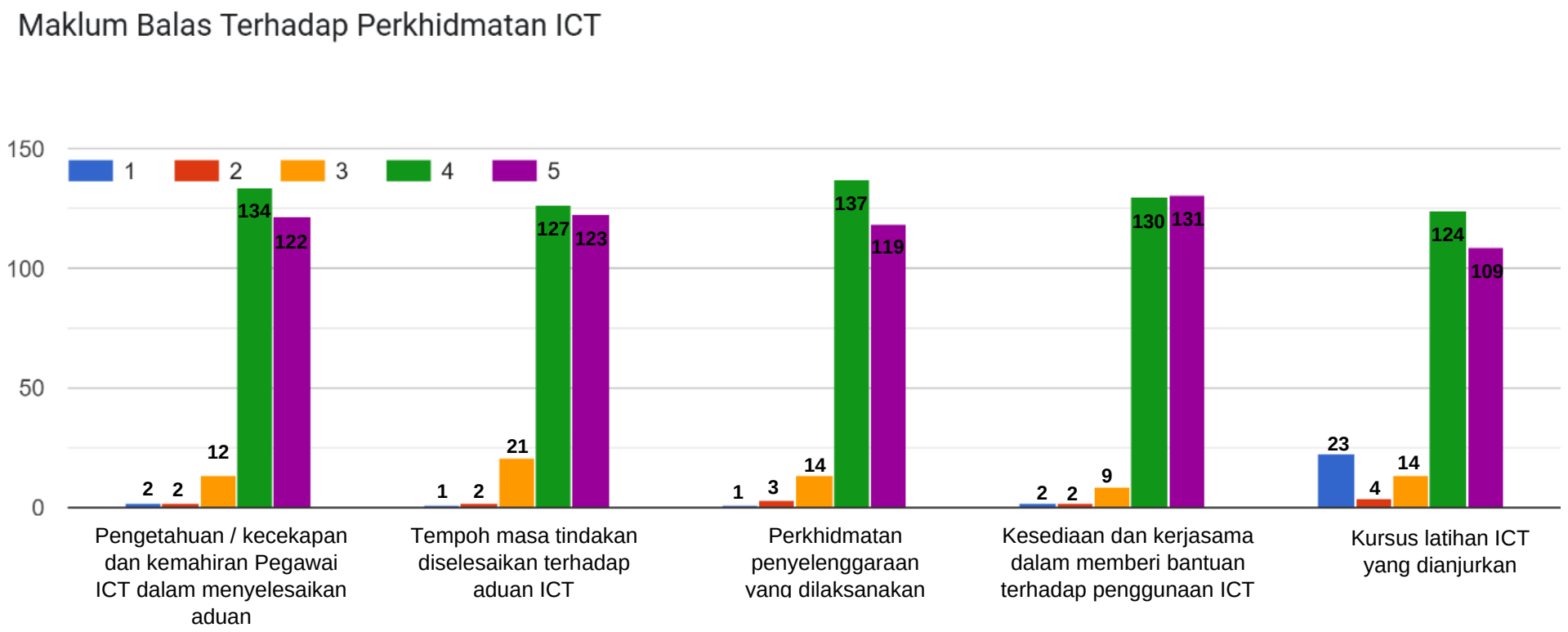



134
4
14
80
42
25
0
12
133
104
87
3
9
110
65
110
2
12
94
56
119
2
11
96
46
103
2
8
106
55
Sistem Pengurusan Tempat Letak Kereta KKDW
Sistem e-Latihan
Sistem Tempahan Bilik dan Dewan KKDW (eRoom)
Sistem Tuntutan Lebih Masa (eOTC) KKDW
Sistem Pemantauan Pencapaian Piagam Pelanggan
Sistem Tempahan Kenderaan KKDW (e-Vehicle)


46
6
23
129
70
30
3
10
134
97
44
3
10
111
109
117
3
11
91
48
78
2
13
112
69
Time Attandance Management System (TAMS) KKDW
Sistem Meja Bantuan ICT KKDW
Sistem Pendaftaran Majlis dan Seminar (SPMS)
Sistem eSurat
Single Sign On (SSO) KKDW

BAHAGIAN C : MAKLUM BALAS TERHADAP PERKHIDMATAN ICT

1 : Tidak Berkaitan
2 : Sangat Tidak Berpuas Hati
3 : Tidak Berpuas Hati
4 : Berpuas Hati
5 : Sangat Berpuas Hati



Sila nyatakan kursus-kursus ICT yang diperlukan.
70 responses

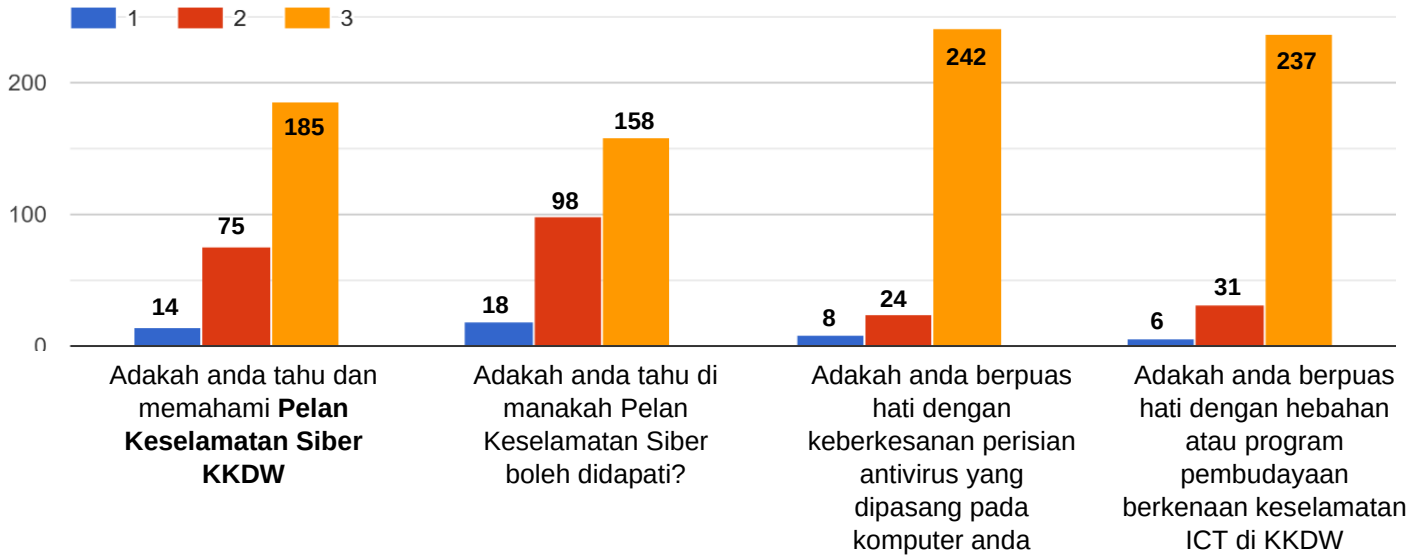
Sejajar dengan perubahan teknologi yang kerap, warga kerja KKDW memerlukan latihan teknikal yang berterusan. Antara kursus utama yang sangat mendapat permintaan adalah:

- **Kecerdasan Buatan (AI):** Belajar "prompt" AI, penggunaan Gemini 2.5 Pro, ChatGPT, dan integrasi AI dalam pengurusan, penyediaan minit, serta tugasan harian.
- **Analisis Data:** Microsoft Excel (peringkat Pertengahan dan Lanjutan/Advance) dan Power BI.
- **Reka Bentuk & Multimedia:** Penggunaan Canva Profesional (untuk poster, buku program, paparan rasmi), Adobe (Photoshop/Illustrator), dan penyuntingan video (CapCut, Premiere Pro).
- **Latihan Teknikal & Google Workspace:** Pengurusan Pelayan (Server), pengaturcaraan (coding), AutoCAD, penyelenggaraan baik pulih perkakasan IT asas, serta penggunaan penuh Google Workspace (Drive, Site, Slide, Sheet).

BAHAGIAN D : KESELAMATAN ICT

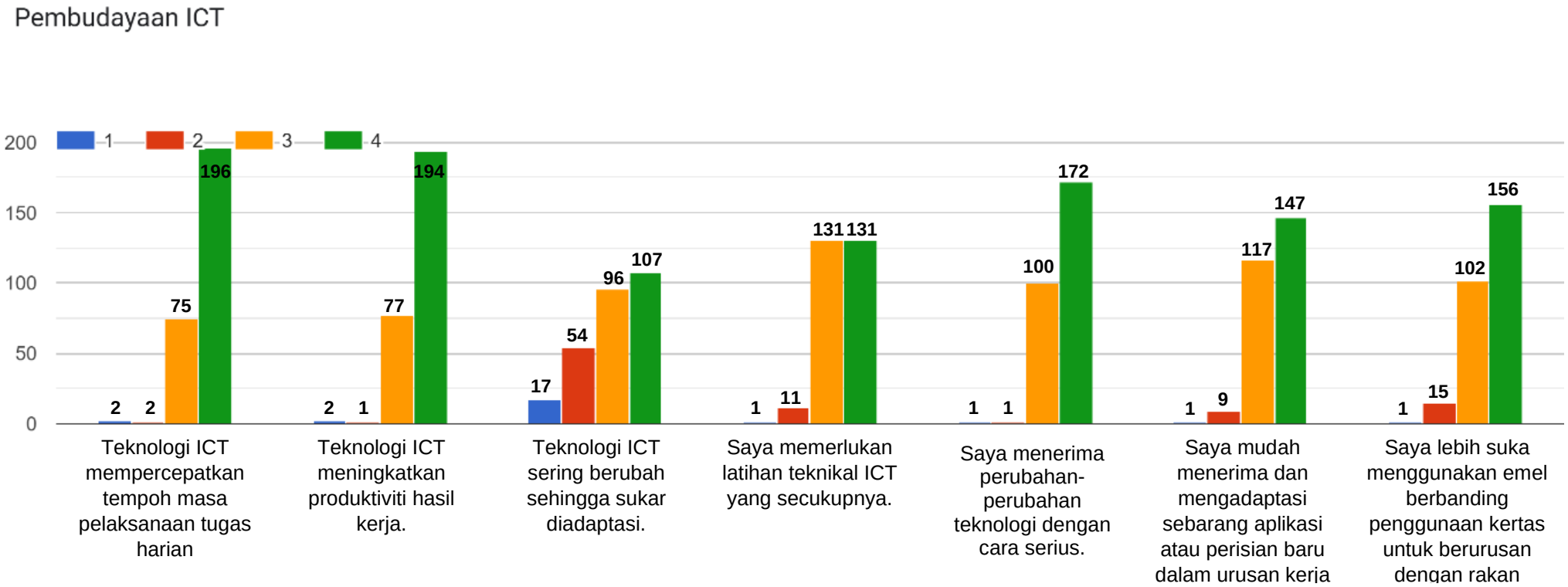
1 : Tidak Berkaitan
2 : Tidak
3 : Ya

Tahap Keselamatan ICT

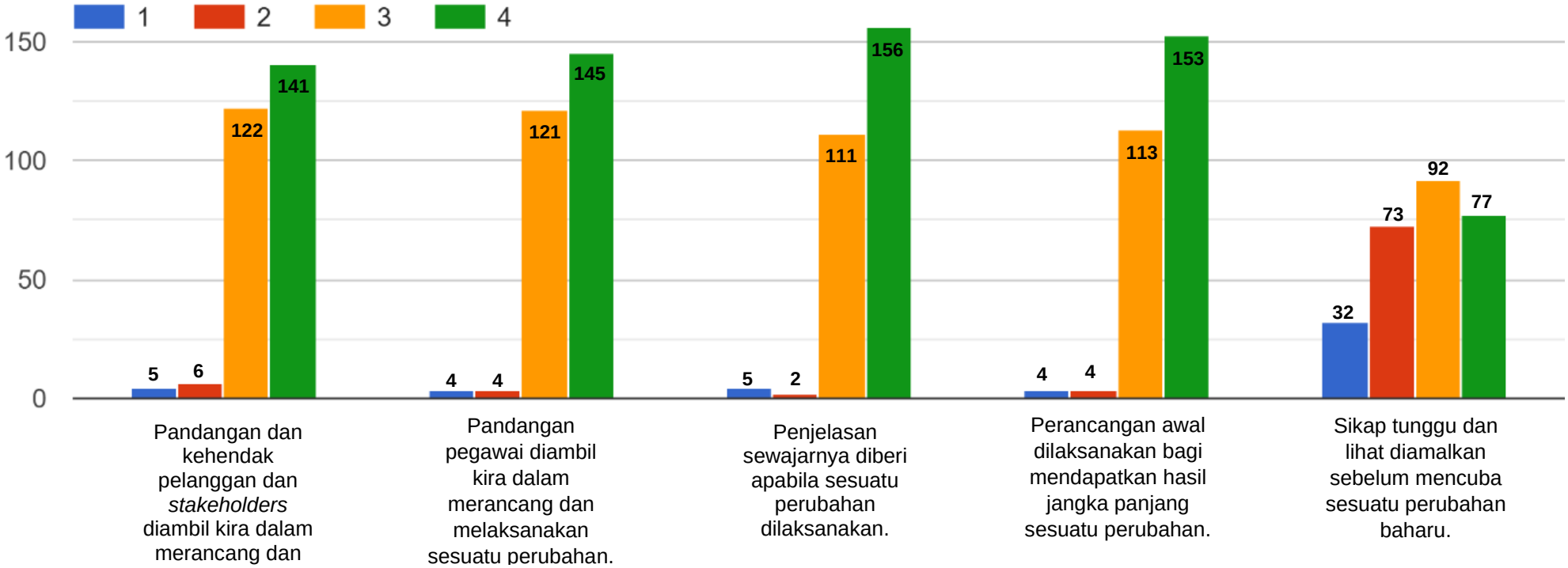


BAHAGIAN E : PEMBUDAYAAN ICT

1 : Tidak Setuju
2 : Kurang Setuju
3 : Setuju
4 : Sangat Setuju



Pengurusan PERUBAHAN



Sila beri komen / cadangan bagi maklumbalas terhadap kemudahan dan perkhidmatan ICT:

- **Penyediaan Alat/Perkakasan:** Cadangan termasuk menyediakan pilihan skrin lebih besar untuk pengguna laptop di pejabat, membekalkan *printer* dengan dakwat berkualiti dan murah terutamanya di PKD, membekalkan PC untuk pegawai sokongan 2 di pejabat negeri, dan menyediakan *scanner* bersama PC. Kekurangan kualiti laptop (bateri tidak tahan lama, skrin kurang responsif) untuk kumpulan Pengurusan dan Profesional juga dibangkitkan. Cawangan Pembangunan Sumber Manusia (BPSM) memerlukan laptop untuk kegunaan kursus.

- **Perkhidmatan dan Sokongan ICT:** Perlu penambahbaikan dari segi perisian mengikut bidang kerja, mengemas kini antivirus, dan menyediakan pegawai ICT yang bertauliah, cekap, dan lebih berpengetahuan. Dicadangkan menggunakan *first level support* dan AI untuk menyelesaikan masalah pengguna asas.

- **Akaun dan Capaian AI/Perisian:** Cadangan untuk menyediakan akaun AI percuma atau perisian AI (*Canva*, *Capcut*) kepada pegawai yang memerlukan untuk automasi tugasan rutin, analisis data pantas, dan peningkatan produktiviti.

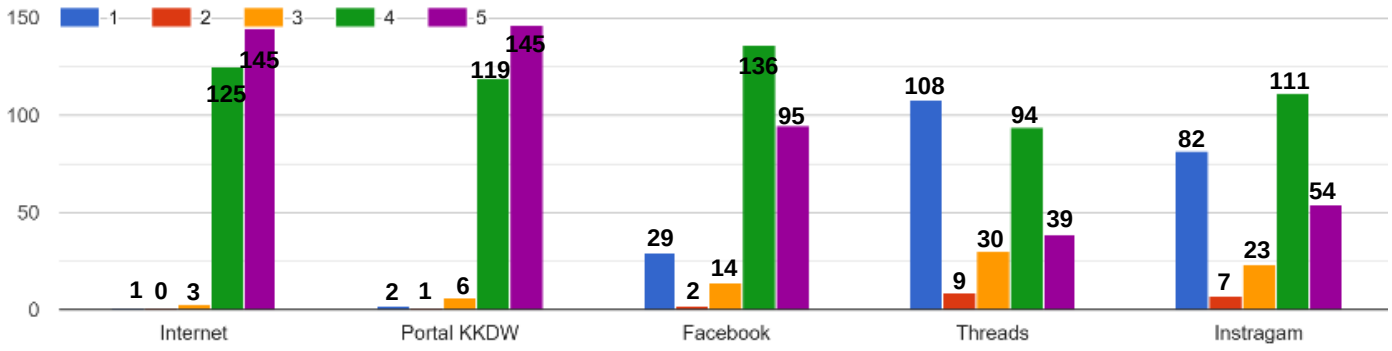
- **Maklum Balas Keseluruhan:** Secara keseluruhan, kemudahan dan perkhidmatan ICT dinilai sebagai baik atau memuaskan, banyak membantu dalam urusan seharian, dan disarankan untuk sentiasa dikemas kini dan diteruskan. Terdapat juga komen "Tiada" dan "terbaik boss."

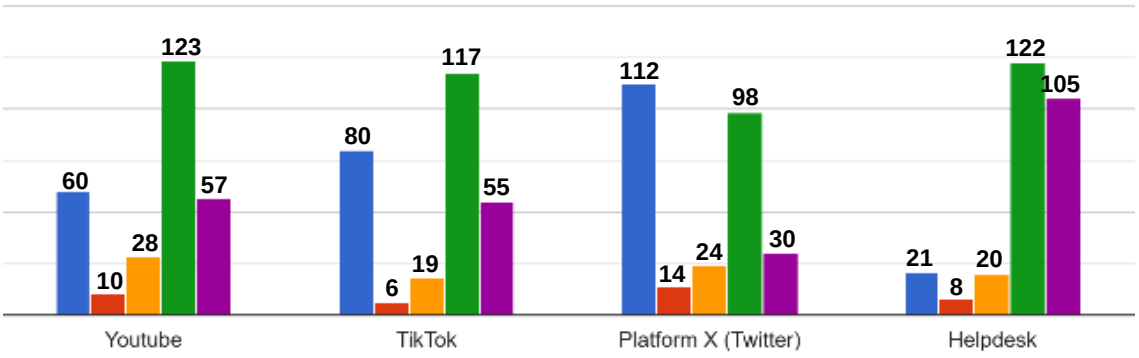
- **Latihan dan Direktori:** Dicadangkan agar sentiasa ada latihan ICT kerana perubahan teknologi yang kerap, dan agar perkhidmatan ICT dibekalkan yang mesra dan mudah digunakan. Turut dicadangkan untuk menambah baik direktori kementerian dengan gred jawatan dan gambar staf, serta menyelaras penggunaan jawatan dengan nama penuh di *dashboard* KKDW.

BAHAGIAN F : KEMUDAHAN PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN KKDW

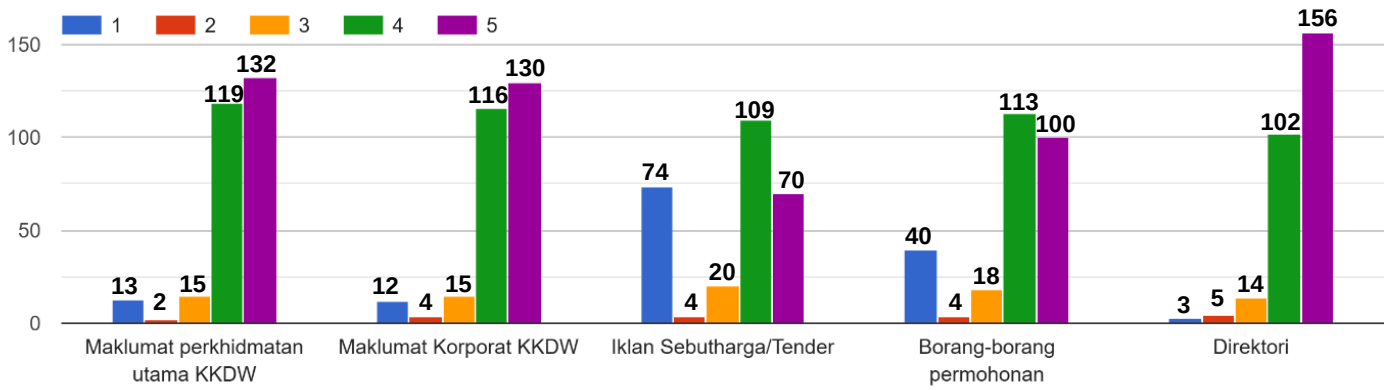
1 : Tidak Berkaitan
2 : Sangat Tidak Berpuas Hati
3 : Tidak Berpuas Hati
4 : Berpuas Hati
5 : Sangat Berpuas Hati

1. Sila nyatakan saluran yang anda gunakan untuk mendapatkan maklumat mengenai perkhidmatan KKDW serta tahap kepuasan anda terhadap saluran tersebut.





2. Sila tandakan perkhidmatan KKDW yang anda gunakan melalui laman web KKDW serta tahap kepuasan anda terhadap setiap perkhidmatan



Sila nyatakan sekiranya ada lain-lain perkhidmatan KKDW yang anda gunakan melalui laman web KKDW.

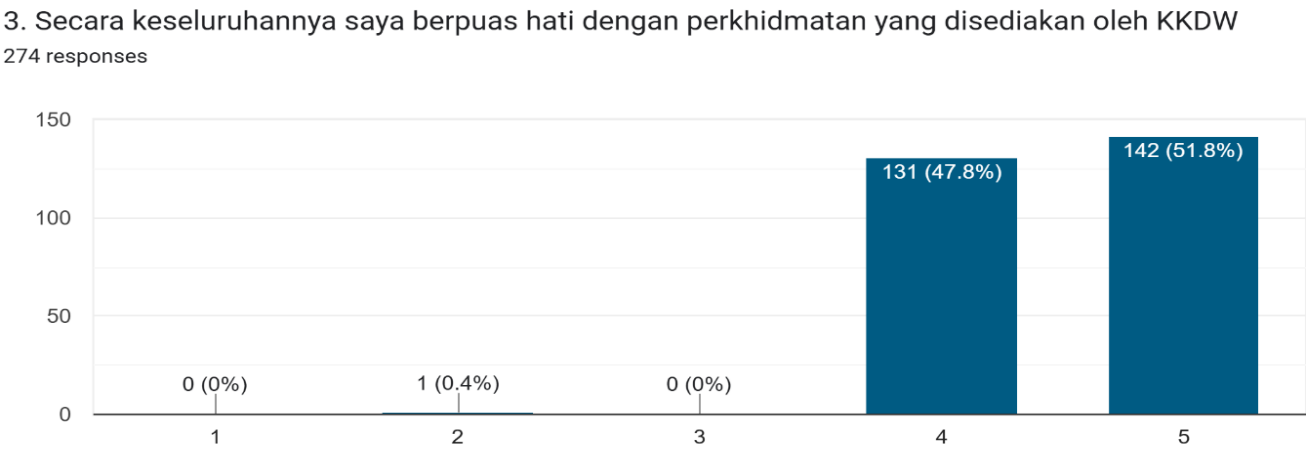
Responden mengemukakan beberapa idea bagi menambah baik platform web dan portal KKDW:

- **Direktori Kementerian:** Direktori perlu dikemas kini dengan menyelaraskan nama penuh, gred jawatan, dan gambar pegawai bagi memudahkan urusan pengenalan sesama staf, namun gambar ini dicadangkan untuk diakses secara dalaman (staf sahaja) bukan untuk tontonan umum.

- **Integrasi Sistem Maklumat:** Laman web KKDW dicadangkan untuk dihubungkan (link) terus dengan sistem-sistem dalaman seperti permohonan barangan stor, e-Room, dan e-Vehicle.

- **Akses Platform Komunikasi:** Membina Portal Intranet khusus untuk capaian dokumen dalaman dan mewujudkan pautan rasmi ke semua media sosial KKDW (seperti Facebook, IG, Threads, Twitter) terus di laman web utama supaya orang ramai maklum akan kewujudannya.

- **Maklumat Terkini:** Portal perlu lebih kerap memaparkan rujukan pekeliling, dasar, serta inisiatif baharu seperti maklumat "game changers" agar staf sentiasa mendapat info terkini.



Sila beri komen / cadangan bagi maklumbalas terhadap kemudahan penyampaian perkhidmatan di **KKDW**

- **Pujian/Kepuasan:** Beberapa responden menyatakan 'SANGAT BERPUAS HATI', 'TERBAIK', 'bagus. teruskan perkhidmatan yang baik', 'semua ok', 'no comment...terbaik boss', 'Mantap', dan 'Kemudahan Penyampaian di KKDW berada di tahap yang stabil, konsisten dan telus'.

- **Latihan dan Pendedahan:** Terdapat cadangan untuk memberi lebih banyak latihan dan pendedahan selaras dengan perkembangan pesat ICT dan AI.

- **Integrasi Sistem/Kemudahan Laman Web:** Cadangan untuk mewujudkan pautan ke media sosial rasmi KKDW di laman web utama dan untuk memohon pautan sistem permohonan barang stor, e-room, dan e-vehicle dalam laman web KKDW.

- **Keselamatan dan Etika:** Responden mencadangkan untuk menghantar peringatan mengenai etika penggunaan dan mengutamakan keselamatan, serta mewar-warkan polisi keselamatan siber KKDW melalui emel. Terdapat juga permintaan agar gambar pegawai di direktori hanya boleh diakses oleh staf.

- **Isu Lain:** Terdapat permintaan agar tidak melupakan staf PKD di lapangan, dan ada juga yang menyebut 'Portal Intranet bagi capaian dokumen dalam' dan 'Mesra pengguna'.