



**KEMENTERIAN KERJA RAYA
MALAYSIA**

LAPORAN KAJIAN KEPUASAN PELAWAT PORTAL RASMI KEMENTERIAN KERJA RAYA TAHUN 2021

(TEMPOH KAJIAN: 31 DISEMBER 2021 – 31 JANUARI 2022)

Disediakan oleh:

**Cawangan Perancangan Strategik dan Pendigitalan
Bahagian Pengurusan Maklumat
Kementerian Kerja Raya
Tingkat 4 dan 8, Blok B
Kompleks Kerja Raya
Jalan Sultan Salahuddin
50580 Kuala Lumpur**

SENARAI KANDUNGAN

| BIL. | PERKARA | MUKA SURAT |
|-------------|---|-------------------|
| 1 | Tujuan | 3 |
| 2 | Metodologi Kajian | 3 |
| 3 | Penemuan Bahagian A – Profil Pelawat | 4 |
| 4 | Penemuan Bahagian B – Penggunaan Portal | 6 |
| | Penemuan Bahagian C – Maklumat Kandungan Portal | 8 |
| 5 | Penemuan Bahagian D – Tahap Kepuasan dan Cadangan Penambahbaikan | 10 |
| 6 | Rumusan dan Kesimpulan | 11 |
| 7 | Penutup | 12 |

1. TUJUAN

Laporan Kajian Kepuasan Pelawat Portal Rasmi Kementerian Kerja Raya ini disediakan untuk tujuan seperti berikut:-

- 1.1. Mendapatkan pandangan dan maklum balas daripada pengguna berkenaan Portal Kementerian Kerja Raya (KKR) secara khususnya dalam penyampaian maklumat perkhidmatan sektor awam secara dalam talian;
- 1.2. Mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap Portal KKR dari aspek reka bentuk, kefungsian dan kandungan portal; dan
- 1.3. Mendapatkan cadangan, komen dan pandangan rakyat berkaitan Portal KKR untuk penambahbaikan.

2. METODOLOGI KAJIAN

2.1. Kajian dilaksanakan melalui borang kaji selidik sistem e-Survey yang mempunyai EMPAT BAHAGIAN iaitu:-

- i. **Bahagian A – Profil Pelawat;**
- ii. **Bahagian B – Penggunaan Portal;**
- iii. **Bahagian C – Maklumat Kandungan Portal; dan**
- iv. **Bahagian D – Tahap Kepuasan dan Cadangan Penambahbaikan.**

2.2. Kaedah yang digunakan adalah berdasarkan data yang dikumpul dari borang soal selidik secara '**online**' melalui <http://survey.kkr.gov.my/index.php/984892?lang=en> .

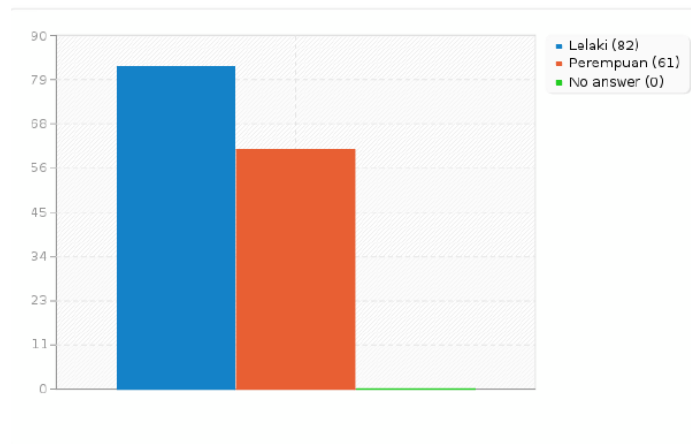
2.3. Tempoh kajian bermula **31 Disember 2021** hingga **31 Januari 2022**.

3. PENEMUAN BAHAGIAN A – PROFIL PELAWAT

Berdasarkan borang maklumbalas pelawat Portal Rasmi KKR, seramai **143 responden** telah memberi maklumbalas.

3.1. Daripada **143 responden**, seramai **82 orang (57.34%)** adalah **lelaki** manakala **61 orang (42.66%)** adalah **perempuan**.

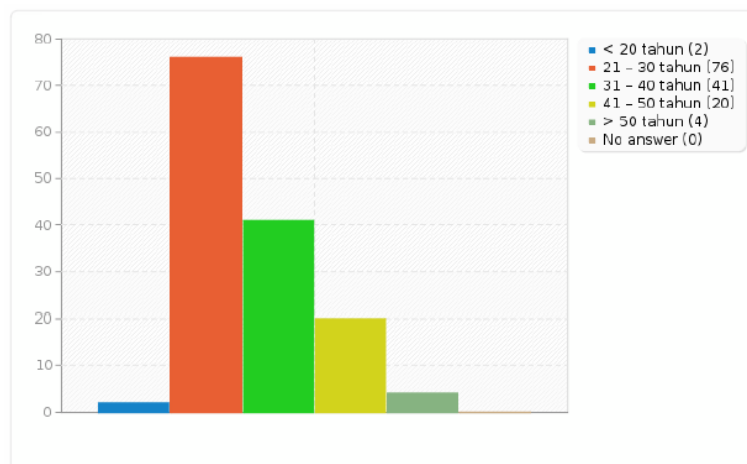
JANTINA



| Answer | Count | Percentage |
|------------------|-------|------------|
| Lelaki (A1a1) | 82 | 57.34% |
| Perempuan (A1a2) | 61 | 42.66% |
| No answer | 0 | 0.00% |

3.2. Majoriti umur responden adalah dalam lingkungan **21 – 30 tahun** seramai **76 orang (53.15%)**, diikuti lingkungan **31 – 40 tahun** seramai **41 orang (28.67%)**. Pecahan umur responden seperti berikut:

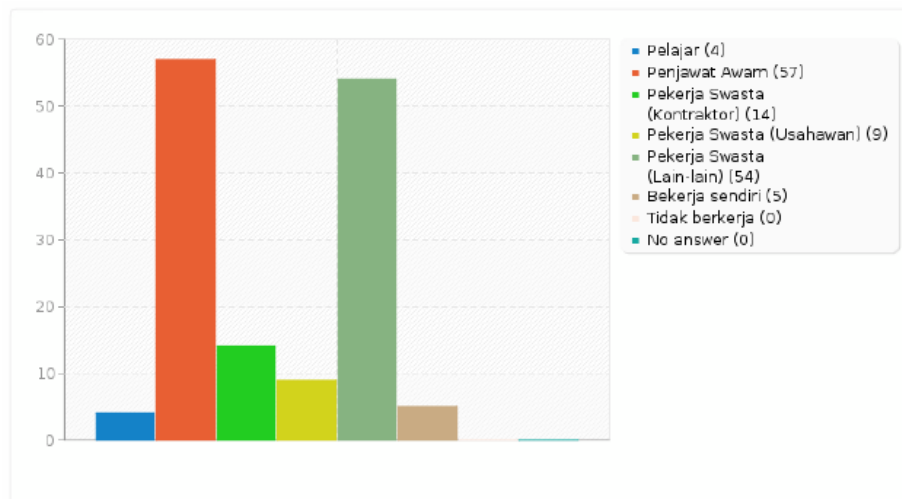
UMUR



| Answer | Count | Percentage |
|----------------------|-------|------------|
| < 20 tahun (A2a1) | 2 | 1.40% |
| 21 - 30 tahun (A2a2) | 76 | 53.15% |
| 31 - 40 tahun (A2a3) | 41 | 28.67% |
| 41 - 50 tahun (A2a4) | 20 | 13.99% |
| > 50 tahun (A2a5) | 4 | 2.80% |
| No answer | 0 | 0.00% |

3.3. Pekerjaan responden teramai adalah **pekerja sektor awam** iaitu seramai **57 orang (39.86%)**, diikuti pekerja swasta (lain-lain) seramai 54 orang (37.76%), pekerja swasta (kontraktor) seramai 14 orang (9.79%), Pekerja Swasta (Usahawan) seramai 9 orang (6.29%), Bekerja Sendiri seramai 5 orang (3.50%) dan Pelajar seramai 4 orang (2.80%).

PEKERJAAN



| Answer | Count | Percentage |
|------------------------------------|-------|------------|
| Pelajar (A3a1) | 4 | 2.80% |
| Penjawat Awam (A3a2) | 57 | 39.86% |
| Pekerja Swasta (Kontraktor) (A3a3) | 14 | 9.79% |
| Pekerja Swasta (Usahawan) (A3a4) | 9 | 6.29% |
| Pekerja Swasta (Lain-lain) (A3a5) | 54 | 37.76% |
| Bekerja sendiri (A3a6) | 5 | 3.50% |
| Tidak berkerja (A3a7) | 0 | 0.00% |
| No answer | 0 | 0.00% |

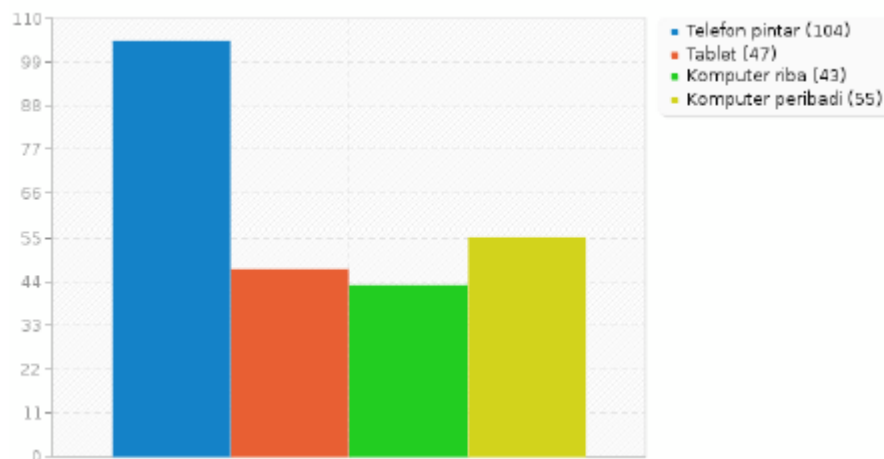
4. PENEMUAN BAHAGIAN B – PENGGUNAAN PORTAL

Bahagian ini menunjukkan penggunaan peralatan dan tujuan capaian Portal Rasmi KKR.

4.1. Hasil kajian mendapati bahawa secara purata **pengaksesan** Portal Rasmi KKR adalah **kerap** (melebihi 50%) melalui **telefon pintar**.

4.2. Peratusan tertinggi adalah sebanyak **72.73%** menggunakan **telefon pintar**, diikuti dengan komputer peribadi sebanyak 38.46%, tablet sebanyak 32.87% dan komputer riba sebanyak 30.07%.

PERALATAN YANG DIGUNAKAN



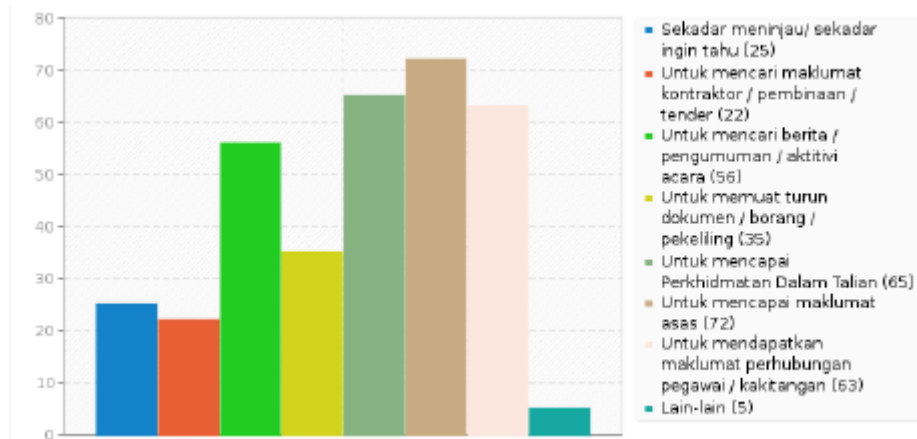
| Answer | Count | Percentage |
|--------------------------|-------|------------|
| Telefon pintar (B1a1) | 104 | 72.73% |
| Tablet (B1a2) | 47 | 32.87% |
| Komputer riba (B1a3) | 43 | 30.07% |
| Komputer peribadi (B1a4) | 55 | 38.46% |

4.3. Hasil kajian turut mendapati bahawa secara purata **kekerapan pengaksesan** (melebihi 40%) Portal Rasmi KKR adalah bertujuan untuk aktiviti seperti berikut:-

- i. **Untuk mencapai maklumat asas;**
- ii. **Untuk mencapai Perkhidmatan Dalam Talian; dan**
- iii. **Untuk mendapatkan maklumat perhubungan pegawai / kakitangan.**

4.4. **Majoriti** responden iaitu sebanyak **50.35%** **mengakses** Portal Rasmi KKR **untuk tujuan mencapai maklumat asas.**

TUJUAN CAPAIAN



| Answer | Count | Percentage |
|--|-------|------------|
| Sekadar meninjau/ sekadar ingin tahu (B2a1) | 25 | 17.48% |
| Untuk mencari maklumat kontraktor / pembinaan / tender (B2a2) | 22 | 15.38% |
| Untuk mencari berita / pengumuman / aktiviti acara (B2a3) | 56 | 39.16% |
| Untuk memuat turun dokumen / borang / pekeliling (B2a4) | 35 | 24.48% |
| Untuk mencapai Perkhidmatan Dalam Talian (B2a5) | 65 | 45.45% |
| Untuk mencapai maklumat asas (B2a6) | 72 | 50.35% |
| Untuk mendapatkan maklumat perhubungan pegawai / kakitangan (B2a7) | 63 | 44.06% |
| Lain-lain (B2a8) | 5 | 3.50% |

5. PENEMUAN BAHAGIAN C – MAKLUMAT KANDUNGAN PORTAL

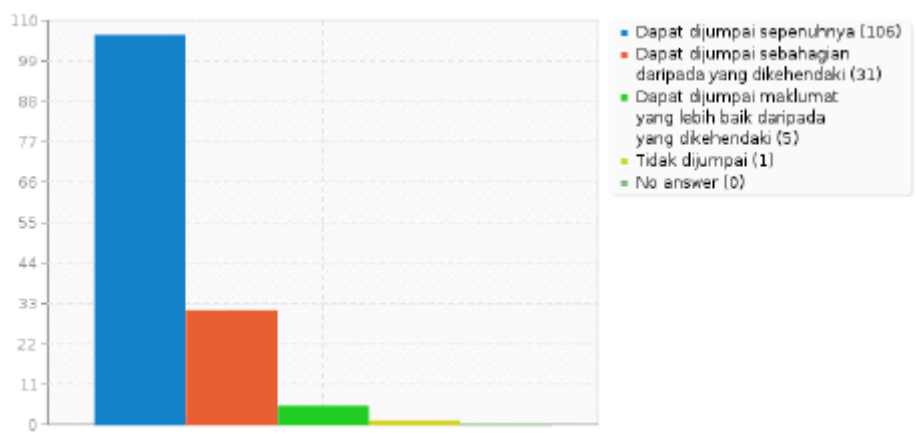
Bahagian ini dipecahkan kepada dua iaitu Kemudahan Carian Maklumat Kandungan dan Persembahan Maklumat Kandungan Portal Rasmi KKR. Bagi menilai persembahan maklumat kandungan Portal Rasmi KKR, satu skala penilaian diberikan kepada responden dengan nilai 1 sangat tidak setuju hingga skala 5 sangat setuju.

KEMUDAHAN CARIAN MAKLUMAT KANDUNGAN PORTAL RASMI KKR

5.1. Majoriti responden iaitu seramai **106 orang (74.13%)** dapat **menjumpai maklumat yang dikehendaki** semasa pencarian maklumat dalam Portal Rasmi KKR, diikuti dengan **31 orang (21.68%)** dapat **menjumpai sebahagian maklumat yang dikehendaki**. **5 orang (3.50%)** dapat **menjumpai maklumat yang lebih baik daripada yang dikehendaki**.

5.2. Namun begitu, terdapat **seorang (2.08%)** tidak dapat **menjumpai maklumat yang dikehendaki** dalam Portal Rasmi KKR iaitu **maklumat perhubungan pegawai yang terkini** disebabkan pegawai tersebut telah berpindah ke cawangan lain dan tiada sebarang pengemaskinian terkini berlaku dalam tempoh yang singkat.

KEMUDAHAN CARIAN



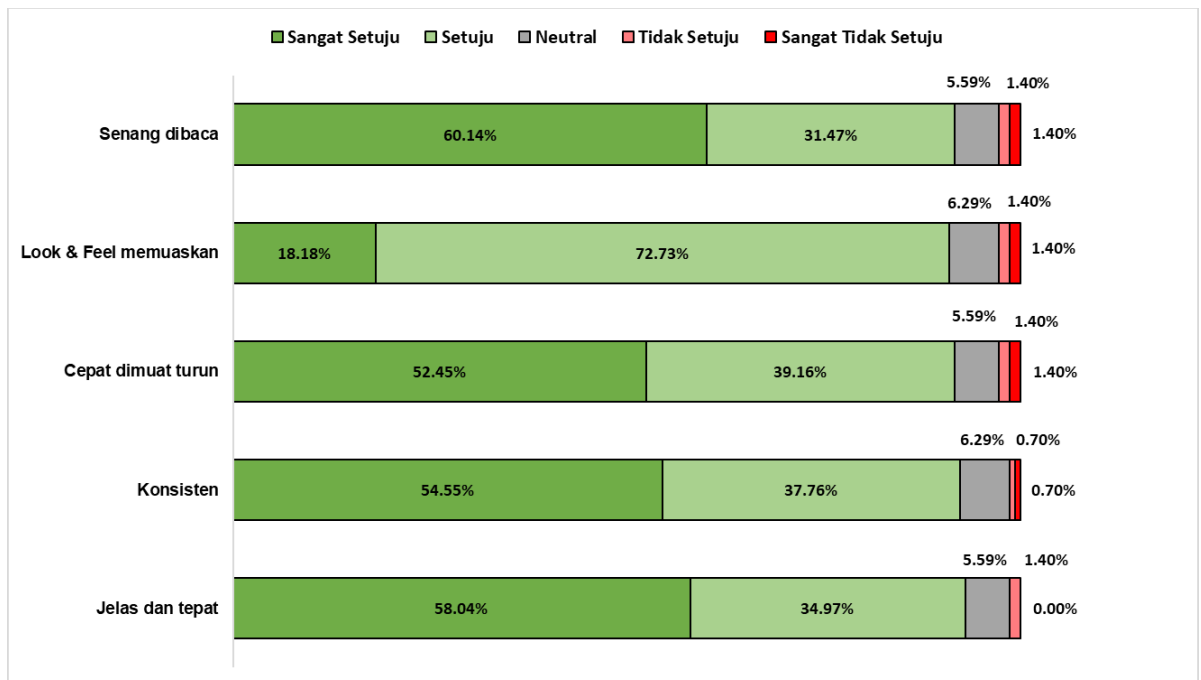
| Answer | Count | Percentage |
|--|-------|------------|
| Dapat dijumpai sepenuhnya (C1a1) | 106 | 74.13% |
| Dapat dijumpai sebahagian daripada yang dikehendaki (C1a2) | 31 | 21.68% |
| Dapat dijumpai maklumat yang lebih baik daripada yang dikehendaki (C1a3) | 5 | 3.50% |
| Tidak dijumpai (C1a4) | 1 | 0.70% |
| No answer | 0 | 0.00% |

PERSEMBAHAN MAKLUMAT KANDUNGAN PORTAL RASMI KKR

5.3. Hasil kajian mendapati secara keseluruhannya, **91.89%** responden **bersetuju** bahawa **maklumat yang dipaparkan** dalam Portal Rasmi KKR adalah **jelas dan tepat, konsisten, cepat dimuat turun, look & feel memuaskan** dan **senang dibaca**.

5.4. Namun begitu, **look & feel** Portal Rasmi KKR **perlu diberi perhatian** bagi mempertingkatkan lagi peratusan sangat setuju responden. Hasil penuh dapatan kajian adalah seperti berikut:

PERSEMBAHAN PORTAL



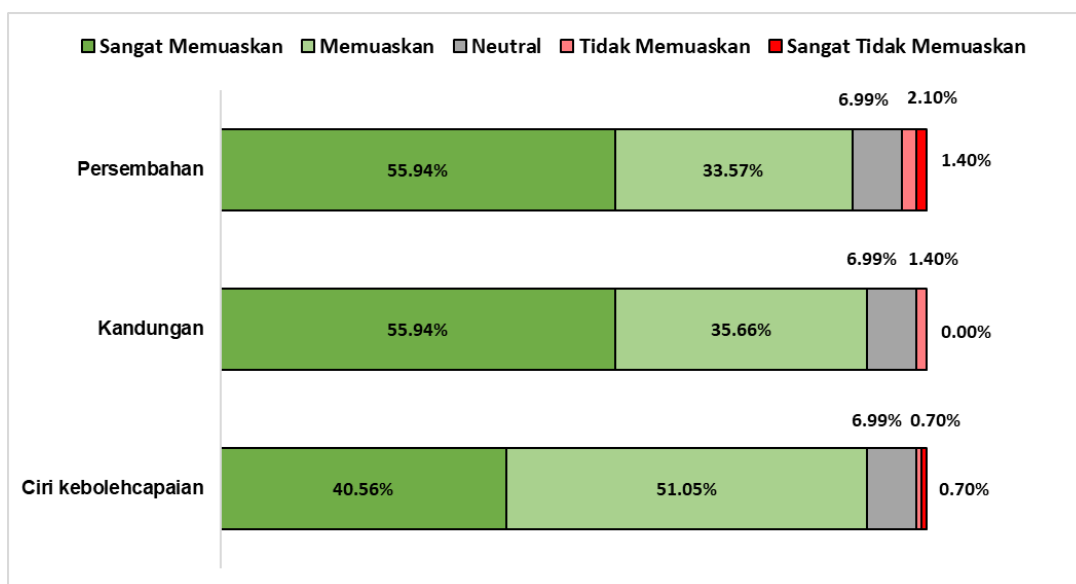
6. PENEMUAN BAHAGIAN D – TAHAP KEPUASAN DAN CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Bahagian ini dipecahkan kepada dua iaitu Tahap Kepuasan dan Cadangan Penambahbaikan Portal Rasmi KKR. Bagi menilai tahap kepuasan Portal Rasmi KKR, satu skala penilaian diberikan kepada responden dengan nilai 1 sangat tidak memuaskan hingga skala 5 sangat memuaskan.

TAHAP KEPUASAN PORTAL RASMI KKR

6.1. Hasil kajian mendapati bahawa secara keseluruhannya **tahap kepuasan (memuaskan dan sangat memuaskan)** Portal Rasmi KKR adalah sebanyak **90.91%** merangkumi aspek persembahan, kandungan dan ciri kebolehcapaian.

TAHAP KEPUASAN



CADANGAN PENAMBAHBAIKAN PORTAL RASMI KKR

6.2. Antara komen dan pandangan, cadangan dan pandangan responden terhadap penambahbaikan Portal Rasmi KKR yang perlu diberi perhatian adalah seperti berikut:

- i. Perlu memastikan Portal Rasmi KKR dapat diakses melalui *browser Safari* bagi pengguna *iphone*.

- ii. Teruskan dengan memudahkan. Jangan terlalu canggih sampai menyusahkan pengguna.
- iii. Penambahbaikan perlu dilaksanakan.
- iv. Mohon dibuat semula dengan grafik yang menarik.
- v. Menambahbaik lagi maklumat tambahan seperti video demi kepuasan pelanggan.
- vi. Menambahbaik capaian sedia ada menggunakan peranti telefon pintar/tablet.
- vii. Memastikan Portal Rasmi KKR menarik dan mengikut trending paparan web semasa.
- viii. Memperbanyakkan lagi kandungan dan maklumat berkaitan kontraktor.
- ix. Menambah chatbot untuk interaksi Q&A.

7. RUMUSAN DAN KESIMPULAN

- 7.1. Berdasarkan profil pelawat, **jantina lelaki lebih ramai** daripada perempuan, **lingkungan umur tertinggi adalah dari umur 21 tahun hingga 30 tahun** dan majoriti responden adalah **pekerja sektor awam**.
- 7.2. Responden paling kerap menggunakan **telefon pintar** semasa mengakses Portal Rasmi KKR dan tujuan utama adalah **untuk mencapai maklumat asas**.
- 7.3. Majoriti responden **dapat menjumpai maklumat yang dikehendaki semasa pencarian maklumat** dalam Portal Rasmi KKR namun perlu diberi perhatian terhadap pengemaskinian maklumat perhubungan pegawai / kakitangan yang terkini.
- 7.4. **Maklumat** yang dipaparkan dalam Portal Rasmi KKR adalah **jelas dan tepat, konsisten, cepat dimuat turun dan senang dibaca**. Namun, *look & feel* Portal Rasmi KKR (peratusan sebanyak 90.91%) perlu diberi perhatian bagi mempertingkatkan lagi peratusan persetujuan kepuasan tersebut.
- 7.5. Secara keseluruhannya, **purata tahap kepuasan (memuaskan dan sangat memuaskan)** terhadap Portal Rasmi KKR merangkumi aspek persembahan, kandungan dan ciri kebolehcapaian adalah **sebanyak 90.91%**.

8. PENUTUP

Berdasarkan kajian ini, para pelawat yang mengakses Portal Rasmi KKR adalah **berpuas hati (memuaskan dan sangat memuaskan - 90.91%)** dengan mutu dan kualiti terhadap aspek **persembahan, kandungan** dan **ciri kebolehcapaian** Portal Rasmi KKR. Syor dan cadangan penambahbaikan akan diteliti manakala hasil dapatan kajian akan dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Kerja Pengurusan Laman Web KKR bagi tahun semasa.

Walaupun bagaimanapun, usaha dan langkah proaktif yang berterusan dalam pemantauan keseluruhan Portal Rasmi KKR dari aspek reka bentuk dan kandungan perlu diambil penekanan untuk memastikan penyampaian maklumat terutamanya dalam perkhidmatan dalam talian berada pada tahap yang menyeluruh dan lengkap, selari dengan norma baharu serta memberi manfaat kepada semua pengguna terutamanya pihak berkepentingan (*stakeholder*) KKR.