



# PENGENALAN

Laporan Kajian Impak ini disediakan untuk mendapatkan maklumat, tahap kepuasan & impak penggunaan Sistem eKuarters Kerajaan Negeri Pulau Pinang yang telah dibangunkan dan diperolehi dari pelbagai sumber.

Laporan ini juga dibuat khusus untuk mengumpul dan mendapatkan respon-respon serta input-input terkini daripada semua pengguna untuk tujuan penambahbaikan pada masa akan datang.

# RESPONDEN

Responden yang terlibat dalam kajian ini adalah dari semua penjawat awam dan pengguna awam

# SKOP KAJIAN IMPAK

Skop laporan kajian impak ini diperolehi dan dikumpulkan dari pelbagai sumber seperti:-

- Penilaian Sistem Aplikasi -AppRating PGGGOV

# APP RATING PGGOV 2019-eKuarters

APPRating  
PgGOV



Penilaian Sistem Aplikasi 

1. NAMA SISTEM/SYSTEM NAME: EKUARTERS

2. Kategori Pengguna/Type Of User :  Orang Awam  Dalaman / Pentadbir Sistem

3. Adakah anda berpuashati dengan perkhidmatan kami?/Tell us your experience using our online service?



- 1) Kaji selidik penilaian telah dilaksanakan bermula pada 1 Mac 2019 – 31 Mei 2019
- 1) Hebahan dibuat melalui :
  - Portal Rasmi Kerajaan Negeri Pulau Pinang
  - Sistem aplikasi eKuarters

Terima Kasih Atas Penyertaan Anda / Thank You For Your Participation!

1. Nama Sistem/System Name: eKuarters

2. Adakah anda berpuashati dengan perkhidmatan kami?/Tell us your experience using our online service?

★ ★ ★ ★ ★ ( Jumlah:13 Peratus:48.15% )

★ ★ ★ ★ ( Jumlah:6 Peratus:22.22% )

★ ★ ★ ( Jumlah:5 Peratus:18.52% )

★ ★ ( Jumlah:1 Peratus:3.70% )

★ ( Jumlah:2 Peratus:7.41% )

3. Berdasarkan pengalaman anda, apakah penambahbaikan yang perlu dilakukan oleh agensi?/Based on your experience, what area do you think require further improvement?

Bil	Kriteria	Peratus(%)
1	Masa Capaian   Loading Time	20.00 %
2	Panduan Menggunakan Perkhidmatan   Guidance to complete transaction	12.00 %
3	Ketepatan Maklumat   Accurate of information	12.00 %
4	Perkhidmatan Yang Ringkas   Effortless Service	6.00 %
5	Keselamatan   Security	6.00 %
6	Susun atur yang mesra pelanggan   User Friendly Layout	16.00 %
7	Kesediaan Portal/Sistem Untuk Dicapai   Accessibilty Of Portal/System	18.00 %
8	Membantu Di dalam meningkatkan keberkesanan kerja?/Help In Improving Working Effectiveness	0.00 %
9	Sistem Ini Secara Keseluruhan Memenuhi/Melebihi Ekspektasi Saya	10.00 %

# PENILAIAN PERKHIDMATAN

1. Nama Sistem/System Name: eKuarters

2. Adakah anda berpuashati dengan perkhidmatan kami?/Tell us your experience using our online service?

★ ★ ★ ★ ★ ( Jumlah:13 Peratus:48.15% )

★ ★ ★ ★ ( Jumlah:6 Peratus:22.22% )

★ ★ ★ ( Jumlah:5 Peratus:18.52% )

★ ★ ( Jumlah:1 Peratus:3.70% )


★ ( Jumlah:2 Peratus:7.41% )



# PENILAIAN PERKHIDMATAN

3. Berdasarkan pengalaman anda, apakah penambahbaikan yang perlu dilakukan oleh agensi?

Bil	Kriteria	Peratus(%)
1	Masa Capaian   Loading Time	20.00 %
2	Panduan Menggunakan Perkhidmatan   Guidance to complete transaction	12.00 %
3	Ketepatan Maklumat   Accurate of information	12.00 %
4	Perkhidmatan Yang Ringkas   Effortless Service	6.00 %
5	Keselamatan   Security	6.00 %
6	Susun atur yang mesra pelanggan   User Friendly Layout	16.00 %
7	Kesediaan Portal/Sistem Untuk Dicapai   Accessibilty Of Portal/System	18.00 %
8	Membantu Di dalam meningkatkan keberkesanan kerja?/Help In Improving Working Effectiveness	0.00 %
9	Sistem Ini Secara Keseluruhan Memenuhi/Melebihi Ekspektasi Saya	10.00 %



# PENILAIAN SISTEM eKUARTERS

## CADANGAN DAN PANDANGAN

### **CADANGAN :**

Minta kemukakan tempat membuat rayuan. Dan mengkaji balik penghuni yang ada kerana kebanyakan penghuni kuarters kerajaan suk dah ada rumah dalam jarak 25km tetapi masih tinggal di kuarteres. Diharap unit pengurusan kuarteres mengkaji

**PENAMBAHBAIKAN :** Kajian Dasar eKuarters akan dilaksanakan

### **CADANGAN :**

Kolum untuk skim perkhidmatan perlu ditambahbaik contoh JA

**PENAMBAHBAIKAN :** Skim perkhidmatan telah ditambahbaik

### **CADANGAN :**

Cadangan ditambahkan tahun kelahiran kerana tahun paling awal yang ada adalah tahun 1950, tetapi saya mempunyai ibu bapa yang lahir pada tahun 1941 dan 1944. tiada pilihan, maka terpaksa memilih tahun 1950

**PENAMBAHBAIKAN:** Tahun kelahiran telah ditambah bermula pada 1923



# TINDAKAN PENAMBAHBAIKAN

Dari hasil kajian yang diperolehi, terdapat beberapa penambahbaikan yang sesuai dan boleh dilaksanakan setelah mengadakan perbincangan dan mendapat persetujuan dari pemilik sistem (Unit Kwarters).

Keutamaan diberikan kepada cadangan penambahbaikan yang memberi impak yang tinggi dan tahap kesegeraan yang perlu diberi perhatian.

