



**KAJIAN MAKLUMAT SERTA PENGGUNAAN ICT
BAGI KOMUNITI NEGERI PULAU PINANG**
*INFORMATION STUDY AND USE OF ICT FOR PENANG STATE
COMMUNITY*

19 FEBRUARI 2021 – 15 MAC 2021

Pendapat Anda Dihargai Demi Perkhidmatan Yang Lebih Baik
Your Voice Matters Towards Better Service

OBJEKTIF KAJIAN

1

Mengenal pasti tahap pengetahuan dan penggunaan perkhidmatan dalam talian Kerajaan Negeri.



2

Mengenal pasti jenis dan penggunaan perkakasan ICT diperingkat komuniti.



3

Mengukur tahap kepuasan komuniti terhadap kemudahan dan perkhidmatan ICT yang disediakan.



4

Membantu menambah baik kemudahan dan perkhidmatan ICT yang disediakan.



A. PROFIL RESPONDEN

SAMPEL SOAL SELIDIK



58.41%



41.59%

1279

RESPONDEN

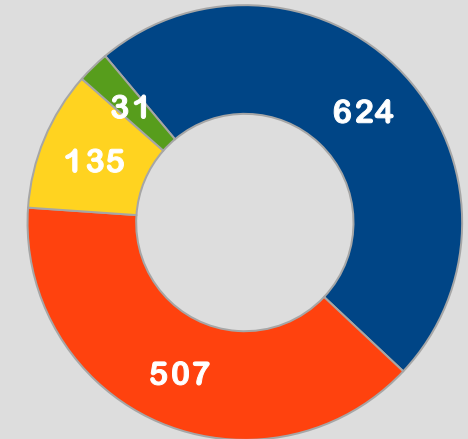
ETNIK

48.79%
Melayu

39.64%
Cina

10.56%
India

1.02%
Lain-Lain



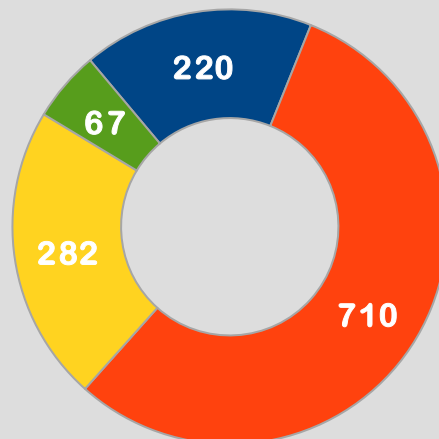
PECAHAN UMUR

17.2%
Kurang 25 tahun

55.51%
Antara 26-45 tahun

22.05%
Antara 46-60 tahun

5.24%
Lebih 60 tahun



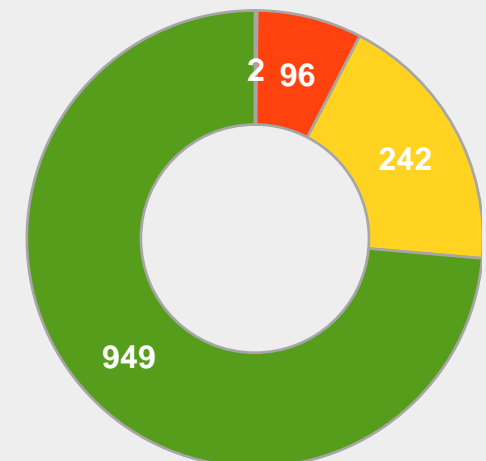
TAHAP PENDIDIKAN

0.16%
Sekolah Rendah

7.51%
Sekolah Menengah

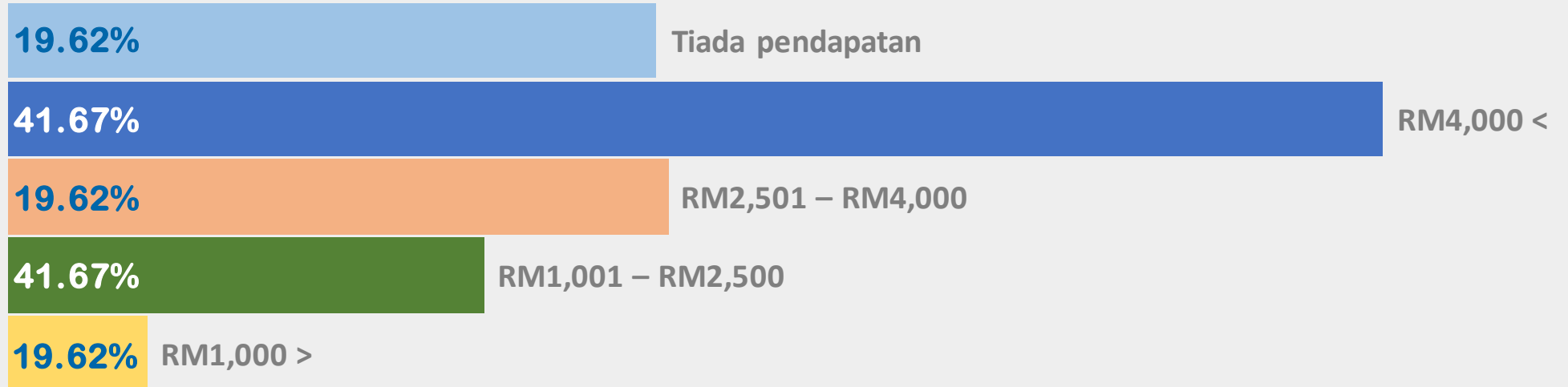
18.92%
Sijil - Diploma

73.42%
Ijazah ke atas



A. PROFIL RESPONDEN

PENDAPATAN

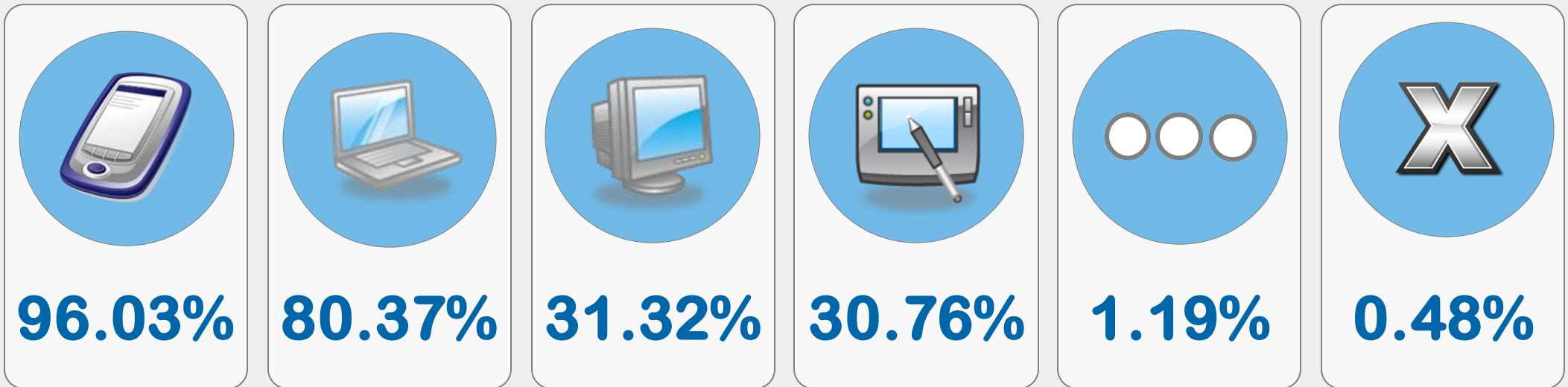


TEMPAT TINGGAL

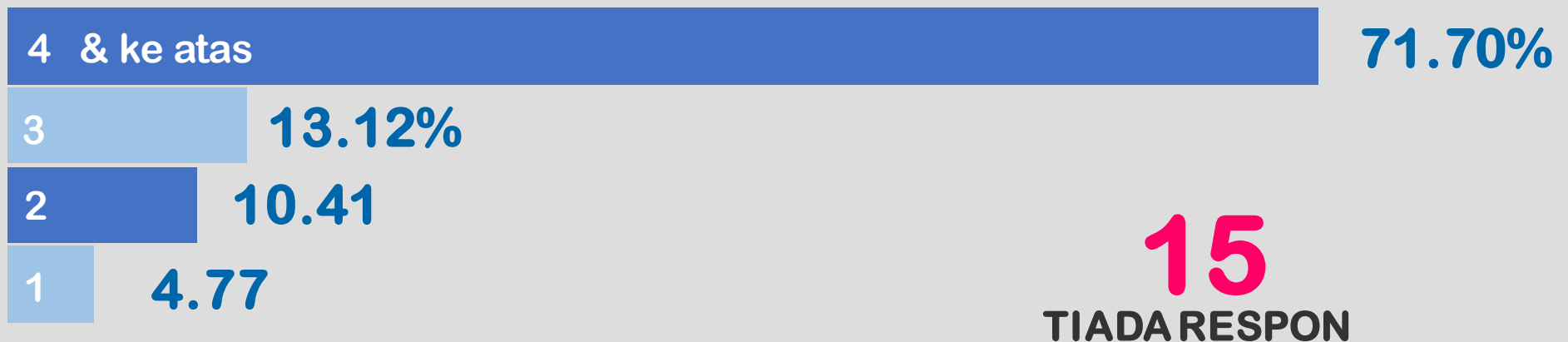


B. PERKAKASAN/PERANTI

PEMILIKAN PERANTI ICT



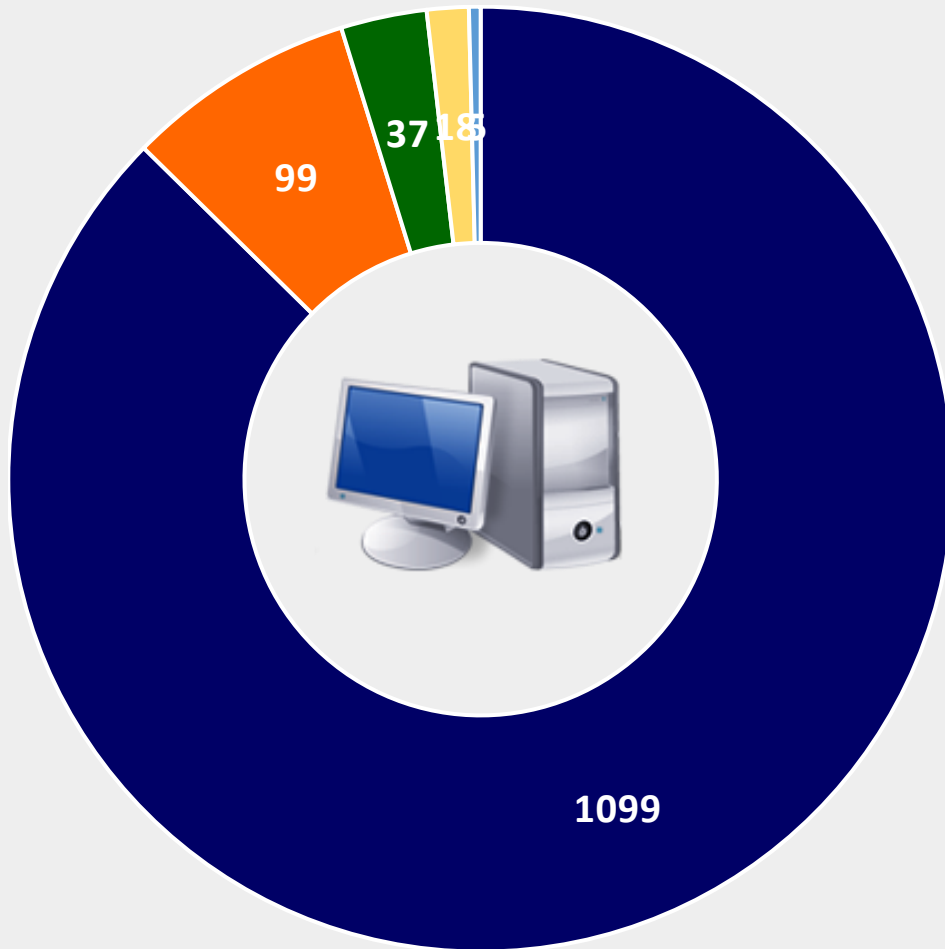
PEMILIKAN PERANTI ICT ISI RUMAH



15
TIADA RESPON

B. PERKAKASAN/PERANTI

KEKERAPAN PENGGUNAAN KOMPUTER/KOMPUTER RIBA



87.36%

Setiap hari

7.87%

Beberapa kali seminggu

2.94%

Beberapa kali sebulan

1.43%

Beberapa kali setahun

2.94%

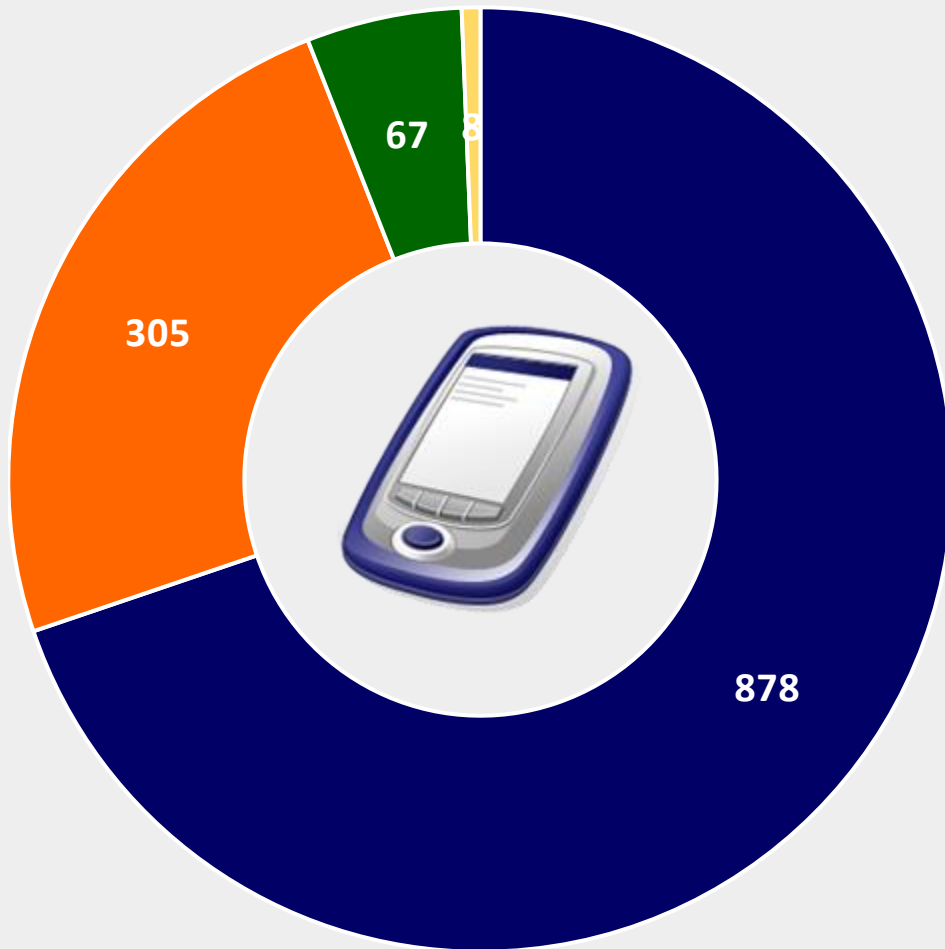
Tidak pernah

21

Tiada respon

B. PERKAKASAN/PERANTI

KEBERGANTUNGAN KEPADA PERANTI MUDAH ALIH



69.79%
Sangat tinggi

24.24%
Tinggi

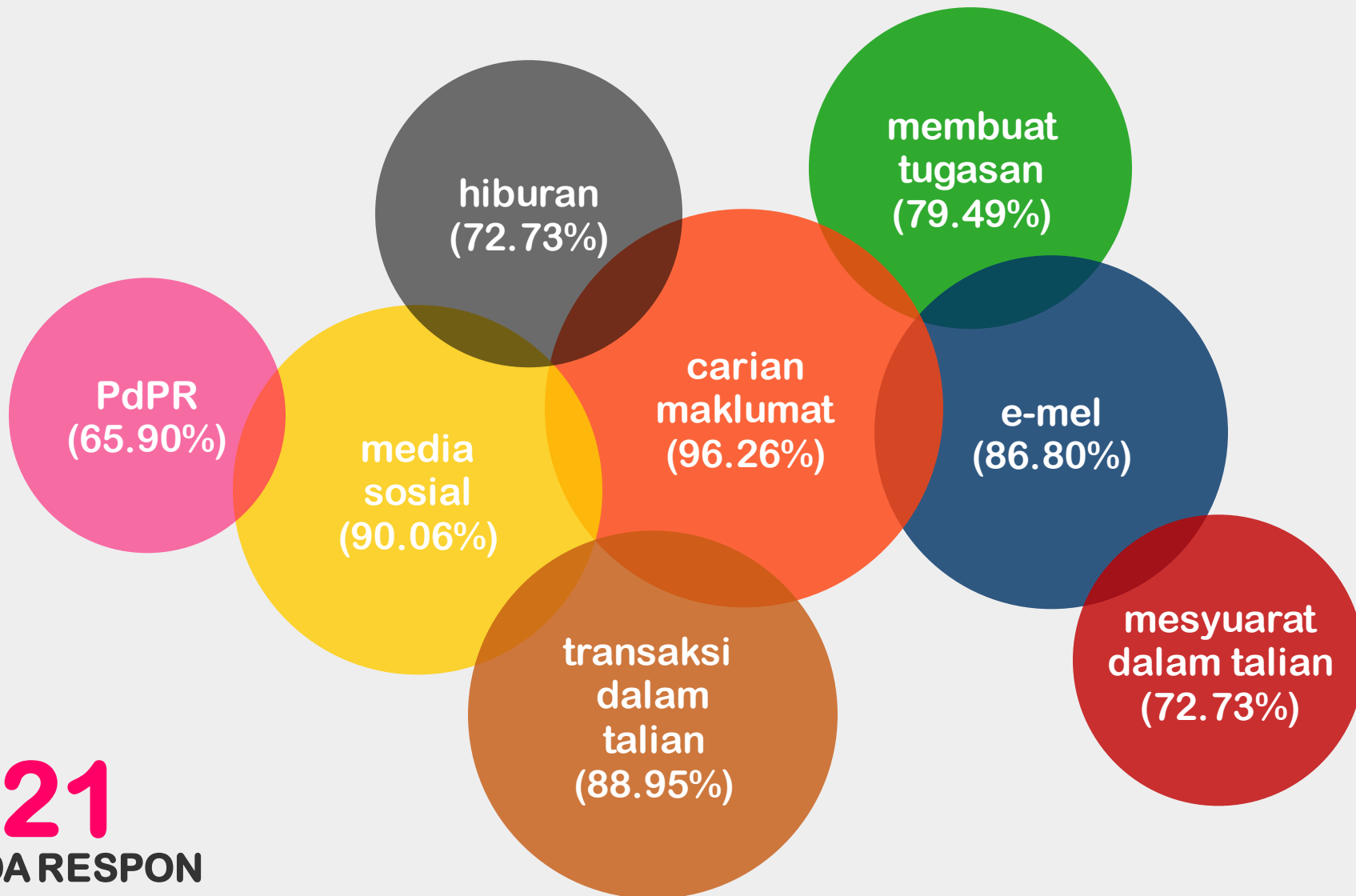
5.33%
Sederhana

0.64%
Rendah

21
Tiada respon

B. PERKAKASAN/PERANTI

KEGUNAAN PERKAKASAN DAN PERANTI MUDAH ALIH

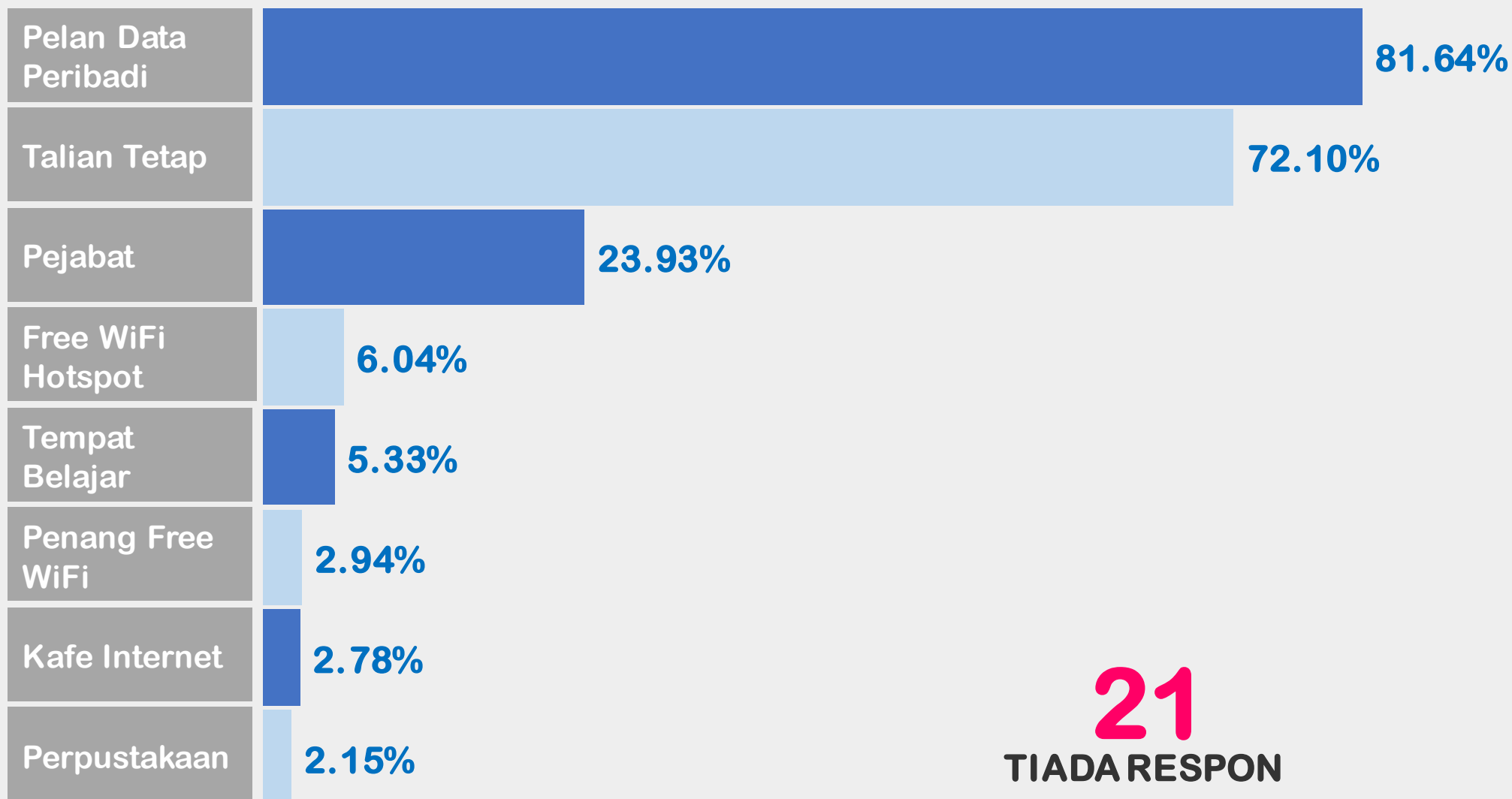


21

TIADA RESPON

C. CAPAIAN INTERNET

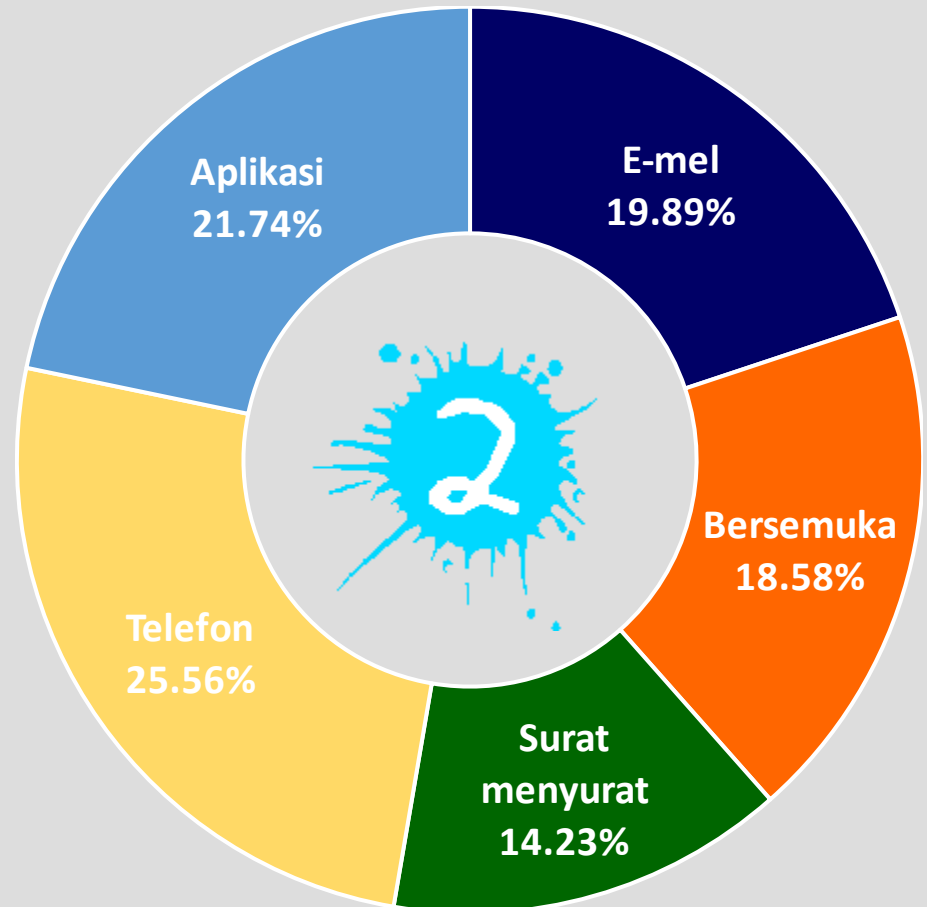
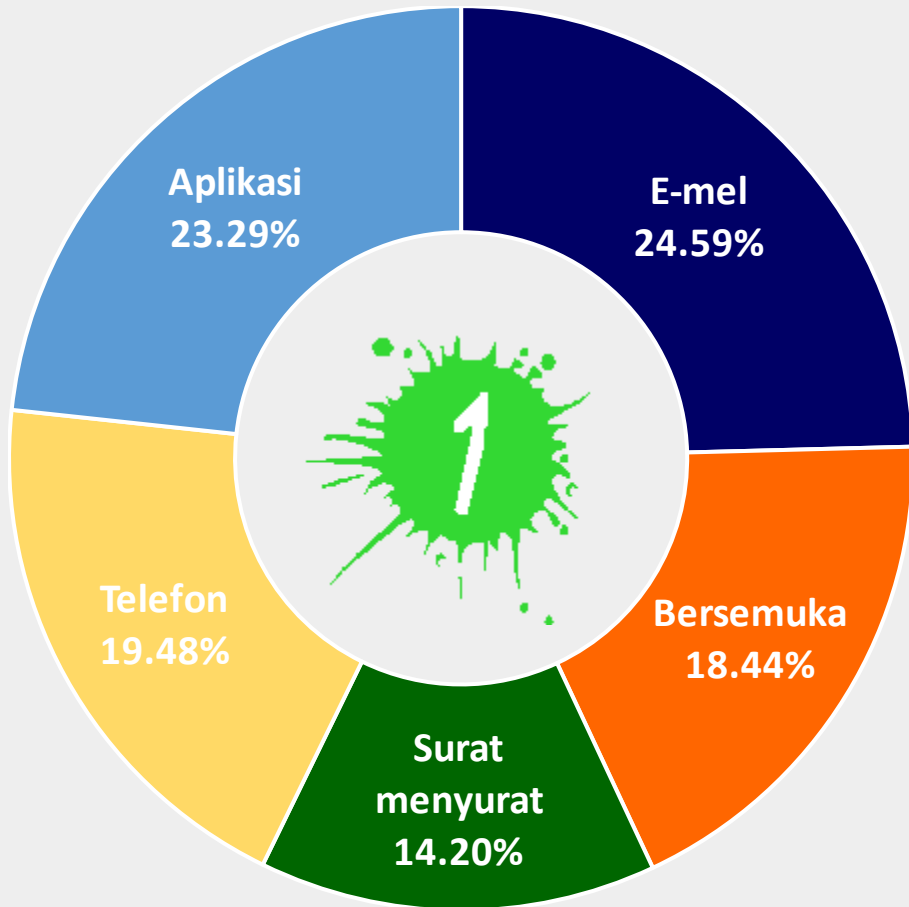
SAMBUNGAN INTERNET



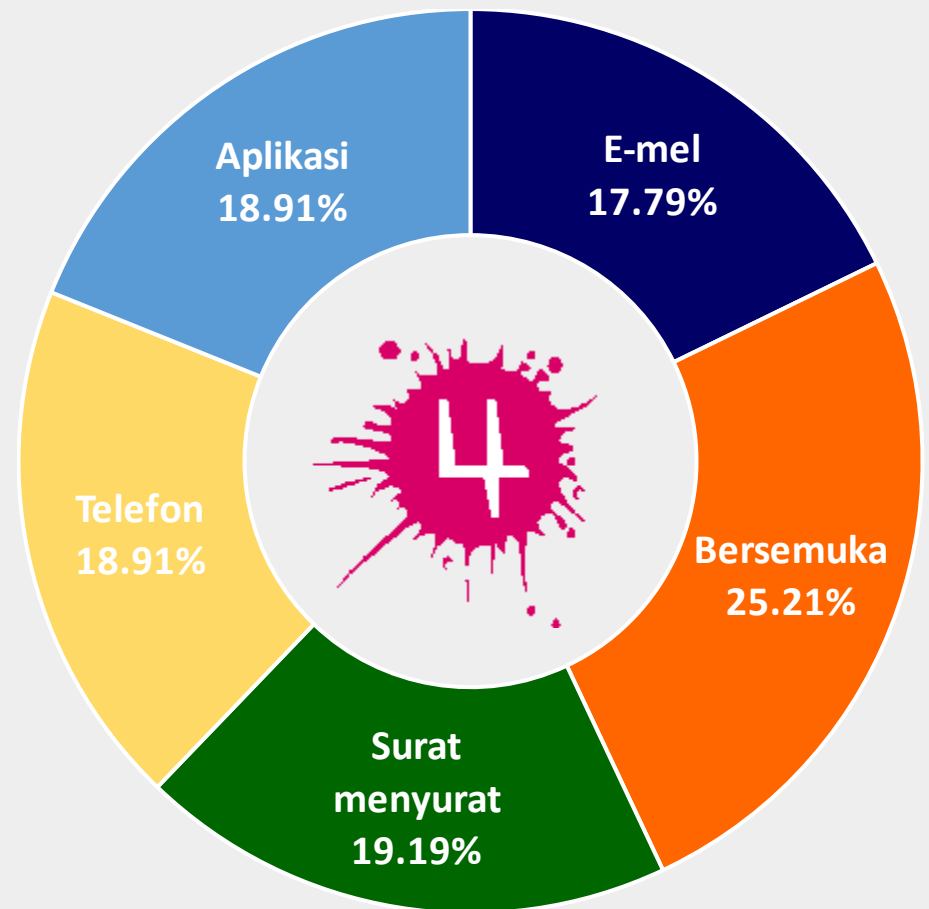
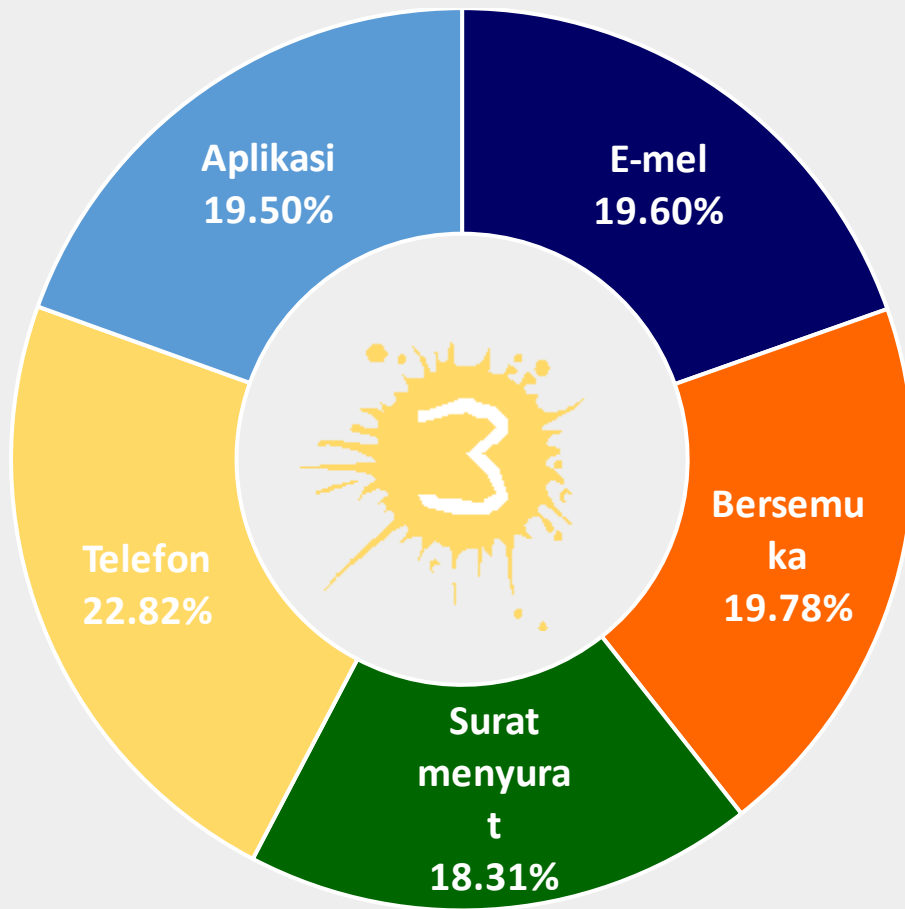
21
TIADA RESPON

D. PERKHIDMATAN

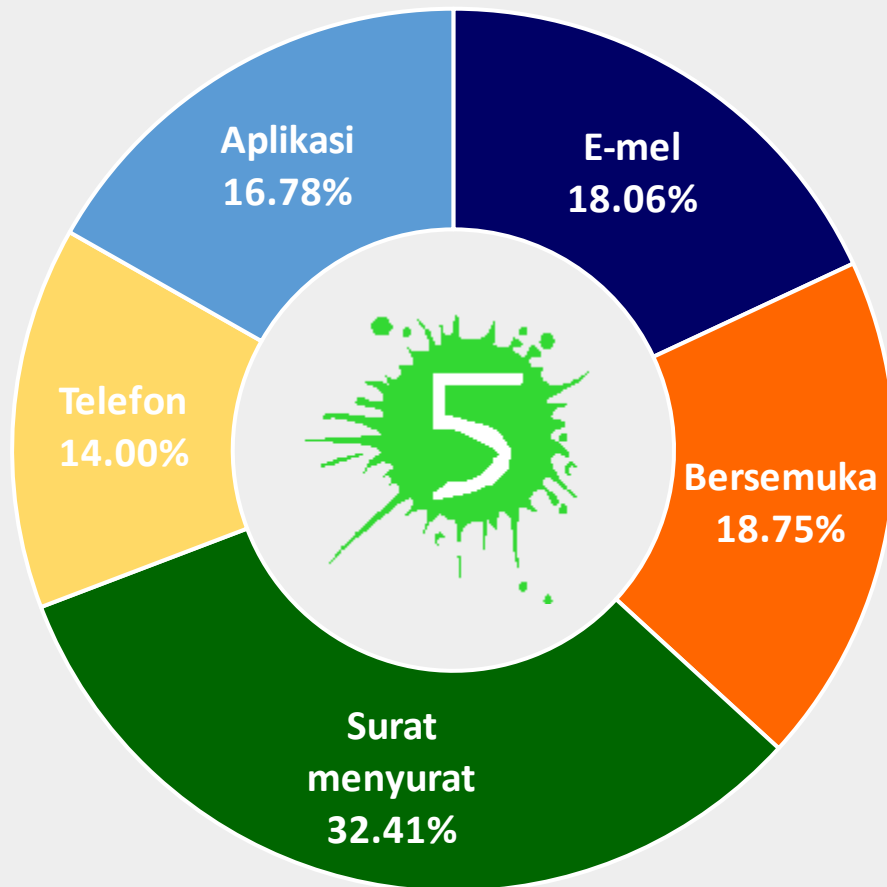
PILIHAN BERURUSAN DENGAN KERAJAAN NEGERI



PILIHAN BERURUSAN DENGAN KERAJAAN NEGERI



PILIHAN BERURUSAN DENGAN KERAJAAN NEGERI



Aplikasi
2.7

Telefon
2.71

Surat menyurat
3.29

Bersemuka
2.93

E-mel
2.7

PURATA PEMBERAT

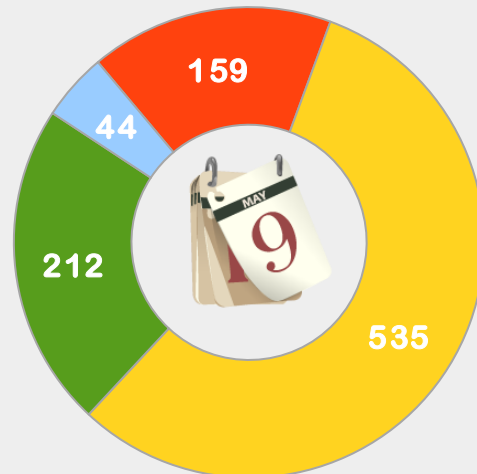
D. PERKHIDMATAN

MENGIKUT UMUR

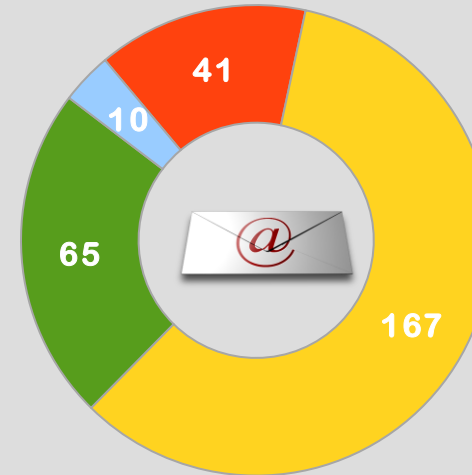
950

RESPONDEN TELAH MEMBERI MAKLUMBALAS PENGGUNAAN MEDIUM PERHUBUNGAN APABILA BERURUSAN DENGAN KERAJAAN,

UMUR	PERATUS
19 - 25	- 16.74%
26 - 45	- 56.32%
46 - 60	- 22.32%
< 60	- 4.63%

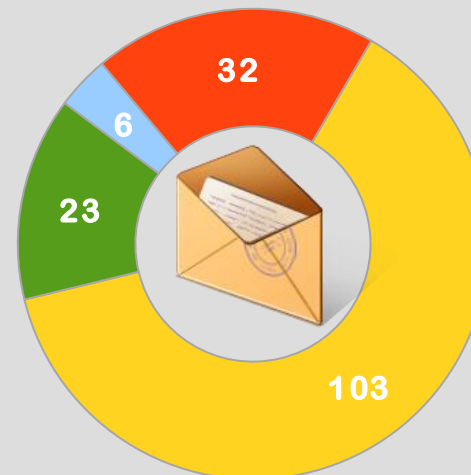


E-MEL



UMUR	PERATUS
19 - 25	- 25.79%
26 - 45	- 31.21%
46 - 60	- 30.66%
< 60	- 22.73%

SURAT

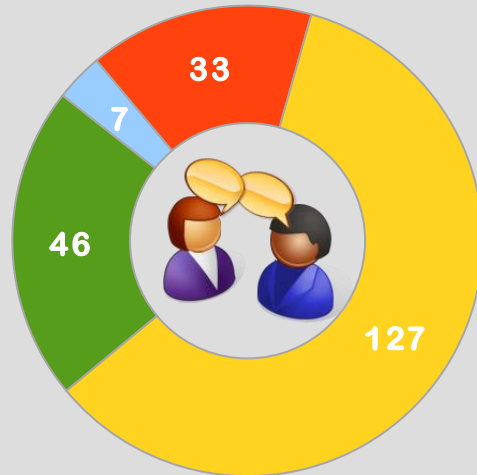


UMUR	PERATUS
19 - 25	- 20.13%
26 - 45	- 19.25%
46 - 60	- 10.85%
< 60	- 13.64%

D. PERKHIDMATAN

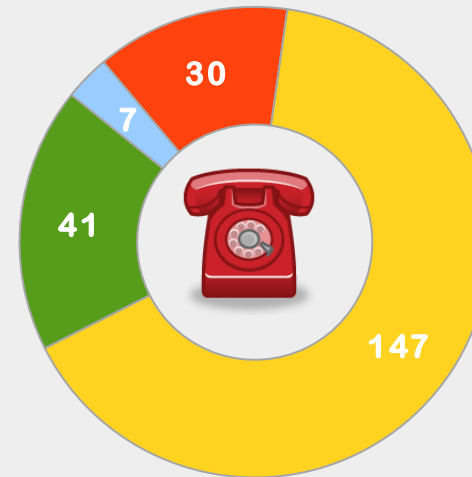
BERSEMUKA

<u>UMUR</u>	<u>PERATUS</u>
19 - 25	- 20.75%
26 - 45	- 23.74%
46 - 60	- 21.70%
< 60	- 15.91%



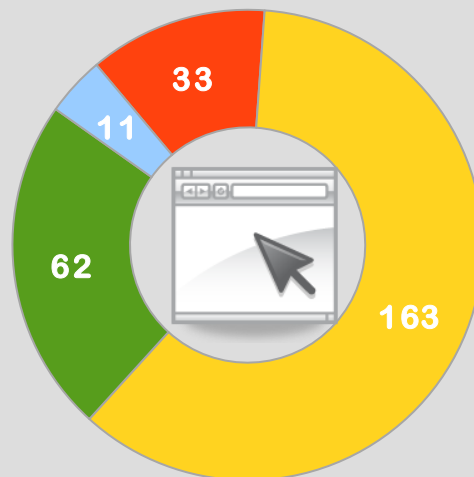
TELEFON

<u>UMUR</u>	<u>PERATUS</u>
19 - 25	- 18.87%
26 - 45	- 27.48%
46 - 60	- 19.34%
< 60	- 15.91%



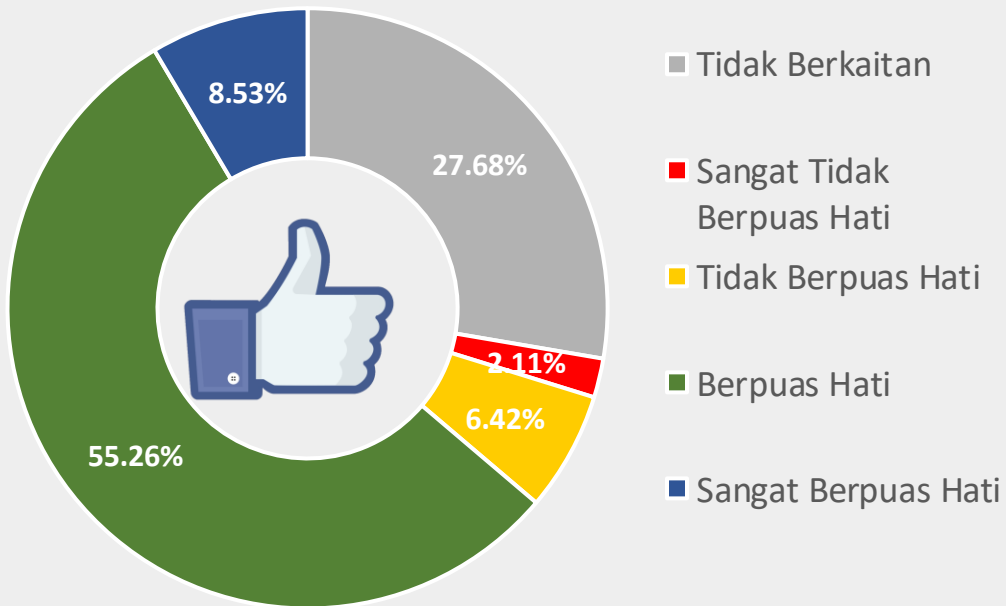
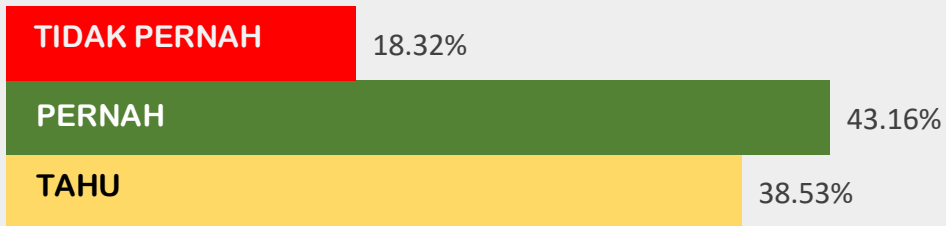
APLIKASI

<u>UMUR</u>	<u>PERATUS</u>
19 - 25	- 20.75%
26 - 45	- 30.47%
46 - 60	- 29.25%
< 60	- 25.00%

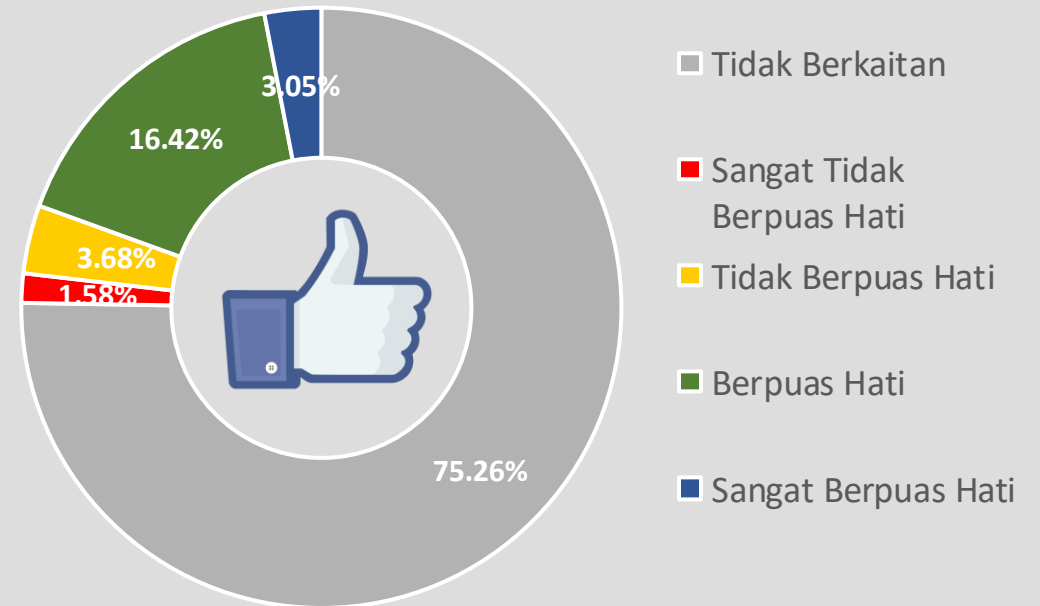


D. PERKHIDMATAN

PORTAL KNPP

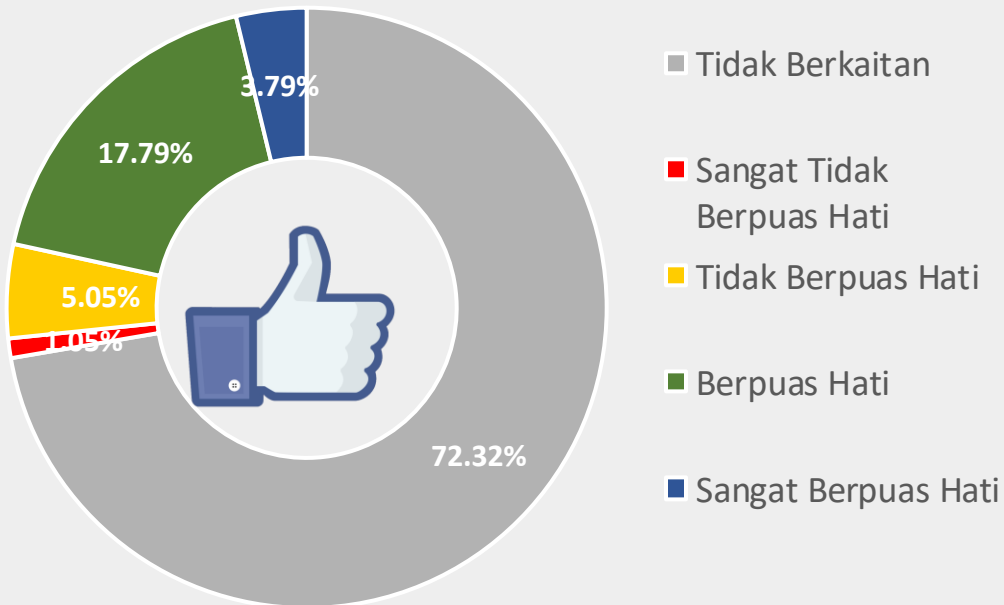
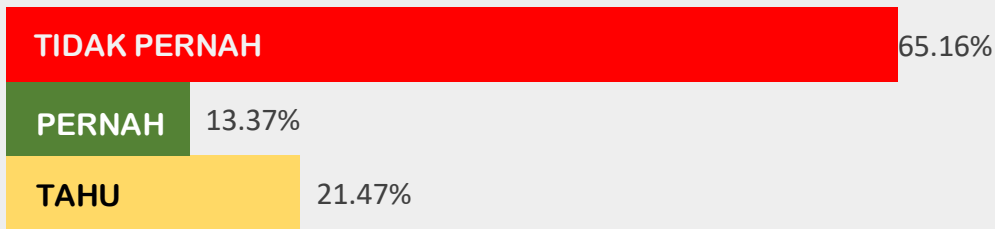


ePINTAS

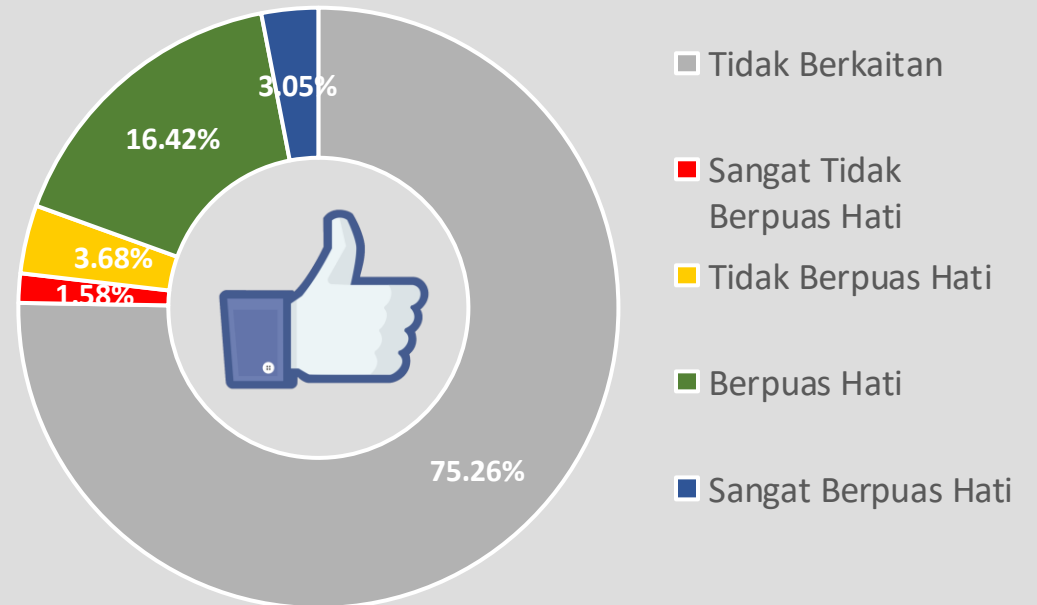
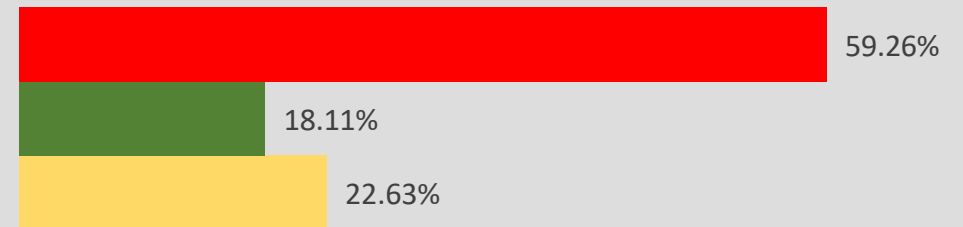


D. PERKHIDMATAN

eRumah

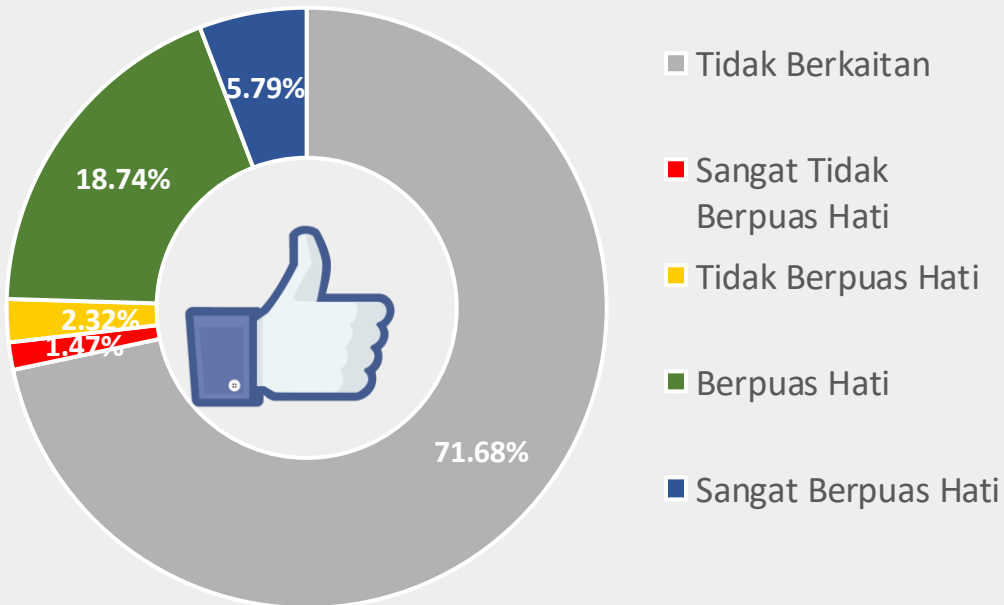
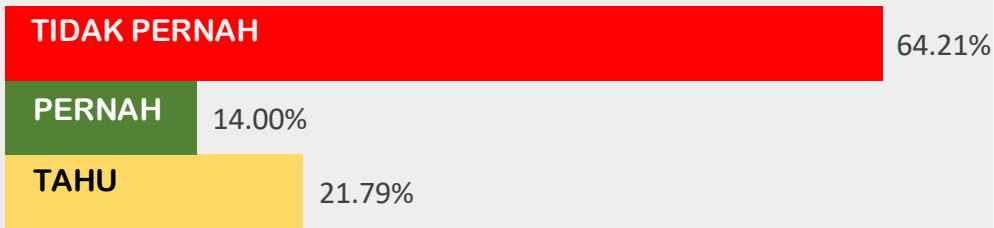


iBITA

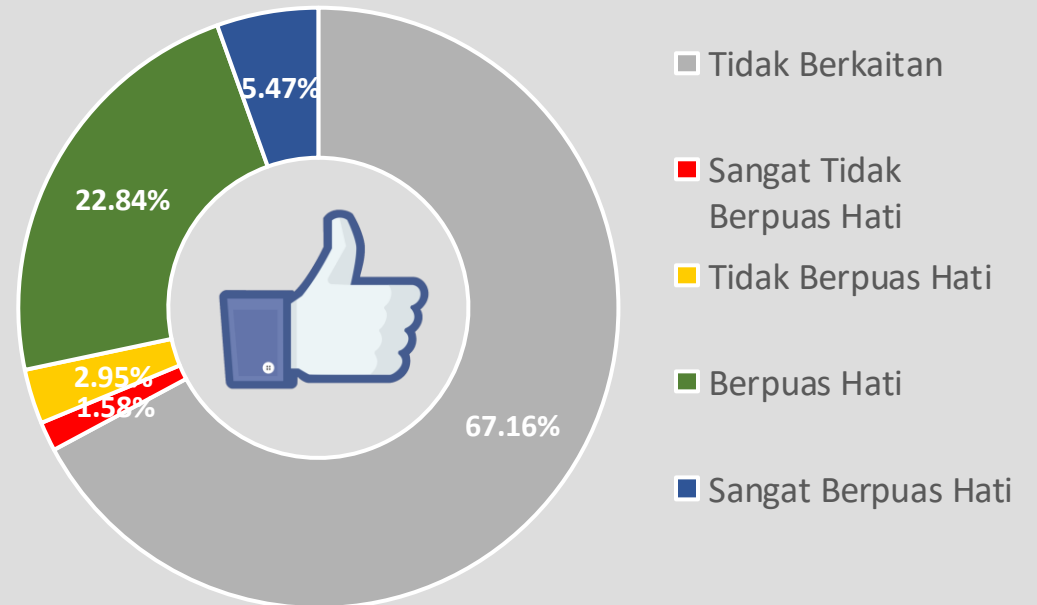
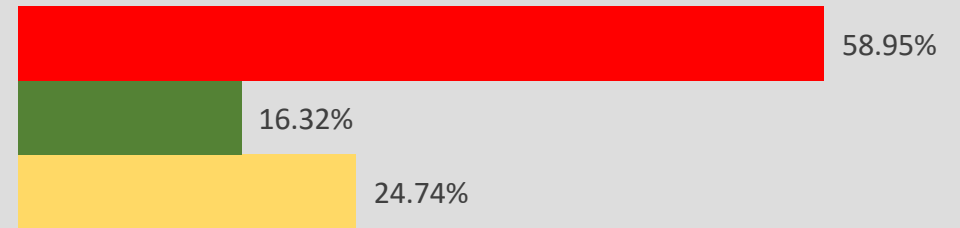


D. PERKHIDMATAN

ePP

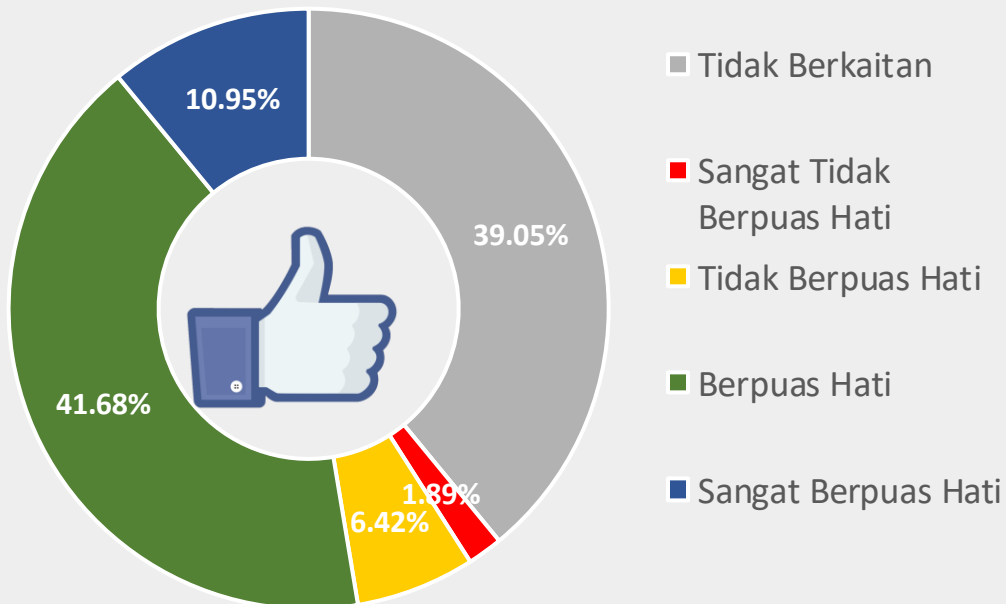
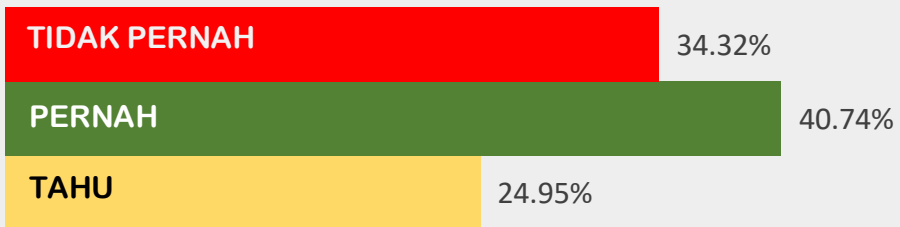


iSejahtera

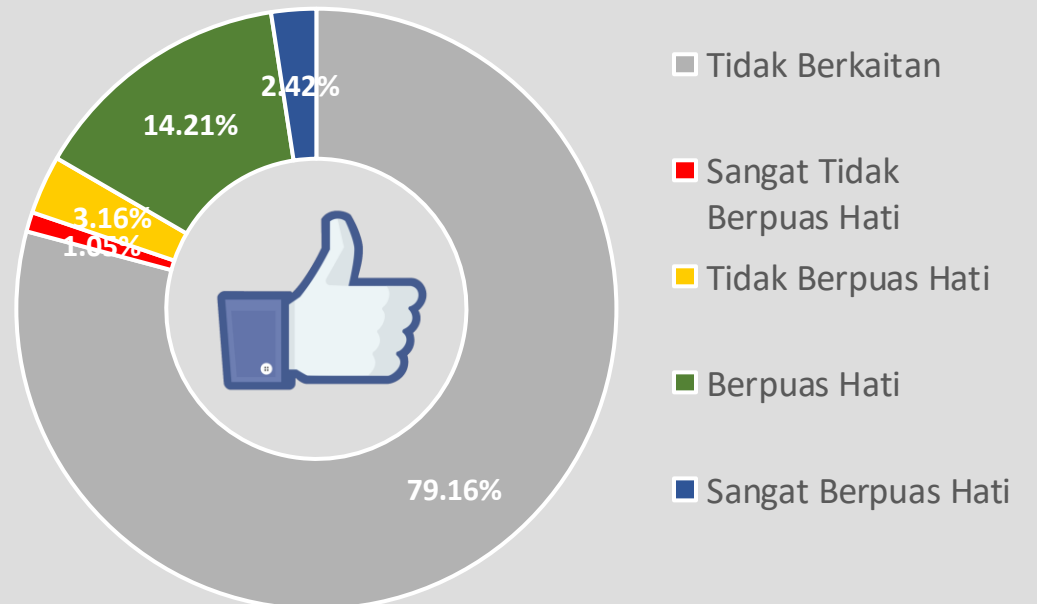


D. PERKHIDMATAN

eBayar

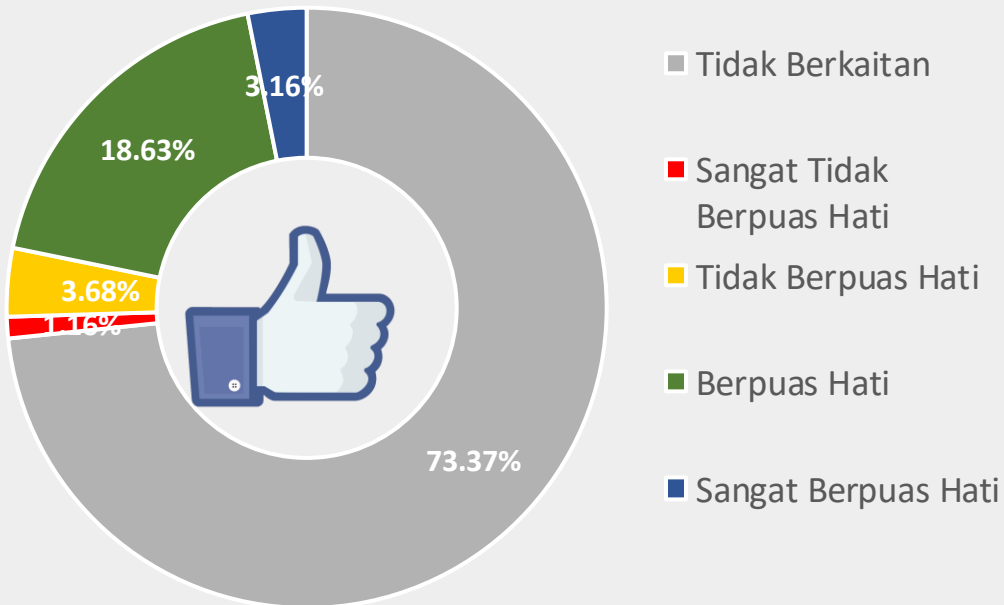
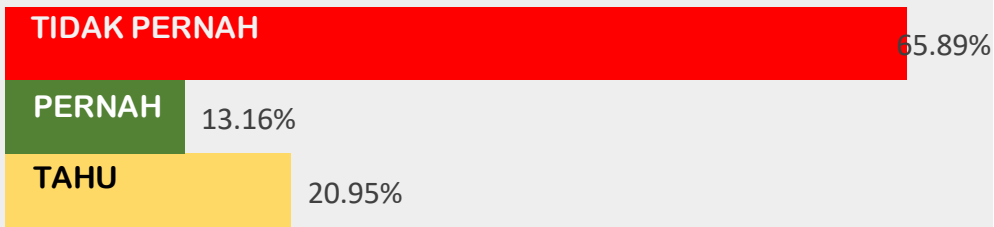


ePeta

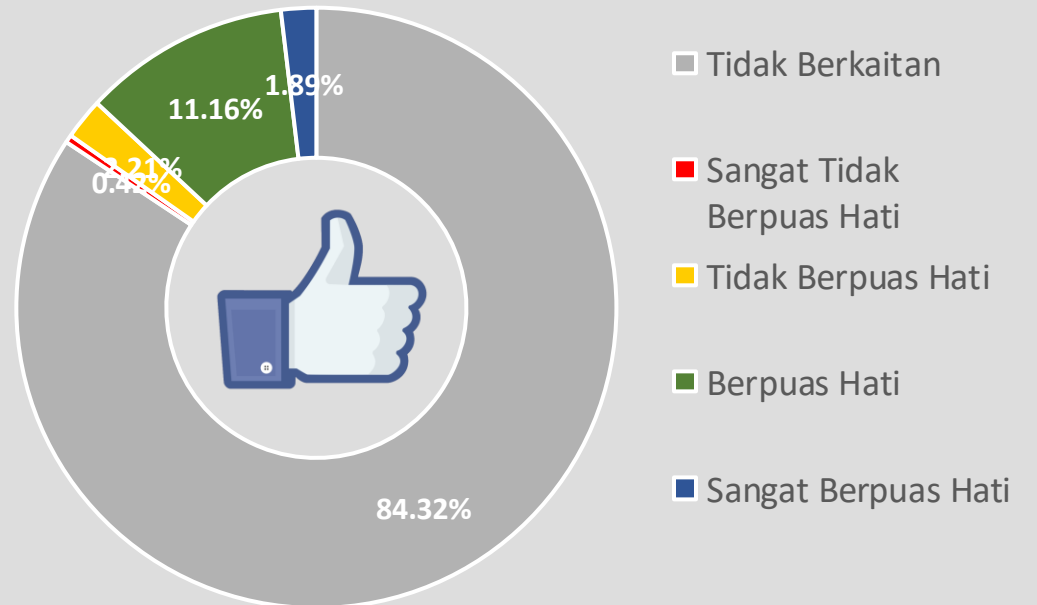
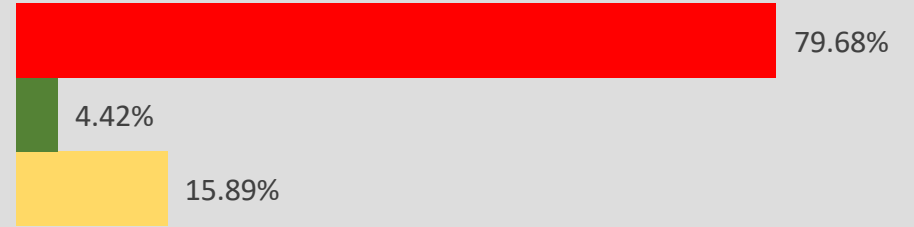


D. PERKHIDMATAN

iDirektori

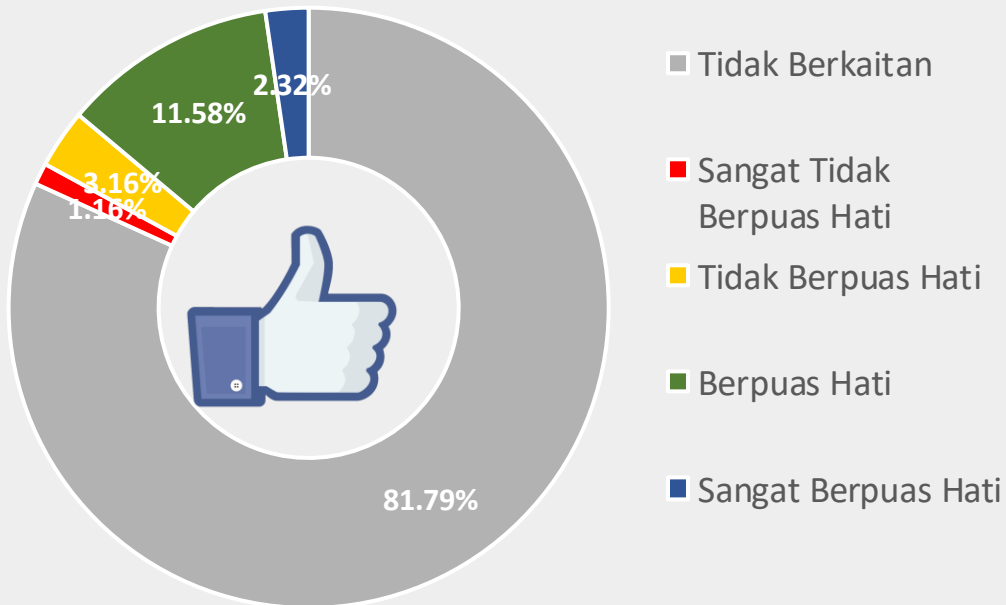


eTempahan

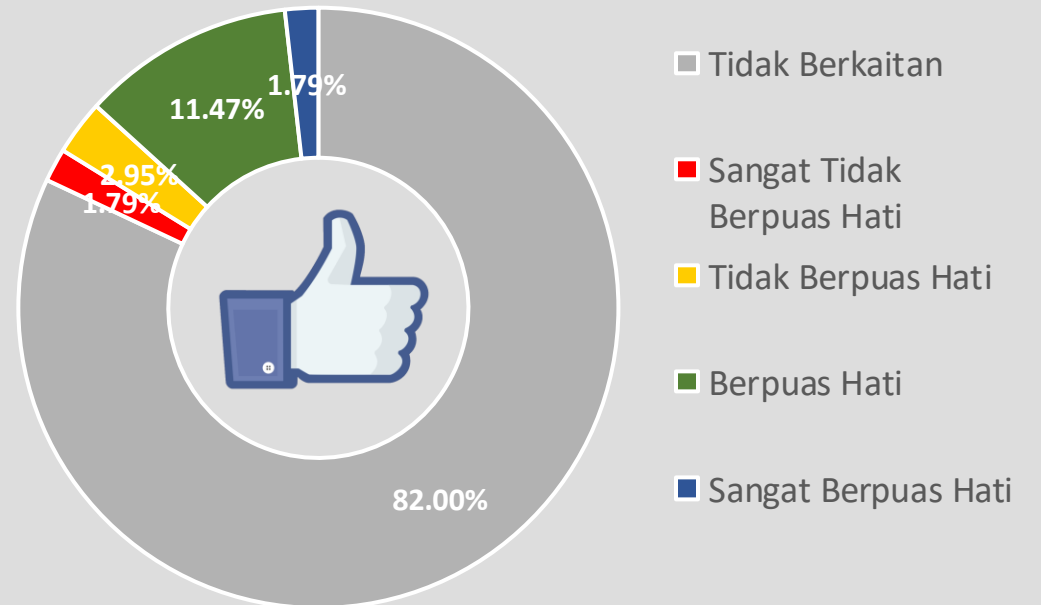


D. PERKHIDMATAN

e2PSM

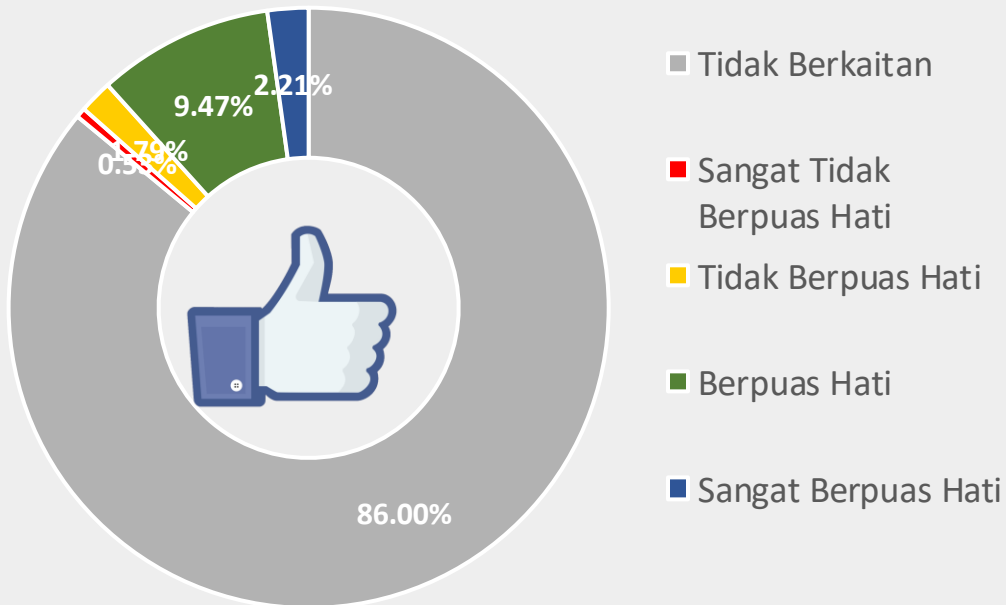


Adun.Net



D. PERKHIDMATAN

ePingat

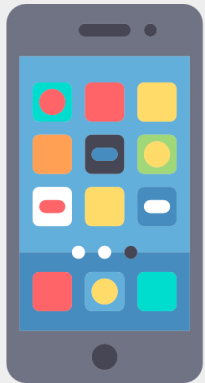


eJKKK

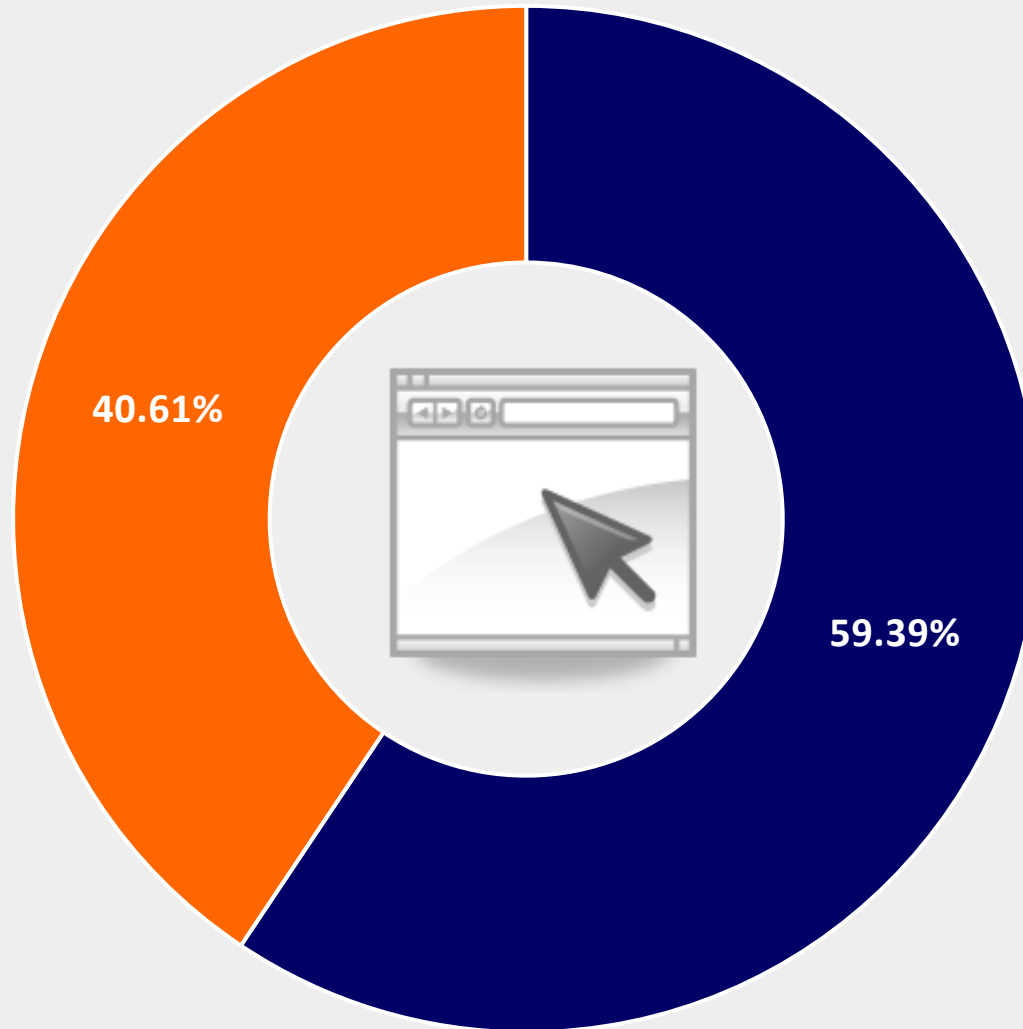
0
RESPON

D. PERKHIDMATAN

MOD PILIHAN AKSES PERKHIDMATAN DALAM TALIAN



Aplikasi
Mudah Alih



Aplikasi
Web

KEMUDAHAN ICT

DAPATAN	ISU / CABARAN	PELUANG	INISIATIF
<p>Sebanyak 98% responden memiliki peralatan ICT dan peranti mudah alih.</p> <p>Peratusan responden memiliki telefon pintar adalah 96%, komputer riba sebanyak 80% dan 31% memiliki komputer meja dan tablet sebanyak 31%.</p> <p>Responden memiliki lebih daripada 1 kemudahan ICT.</p>	<p>Menyediakan perkhidmatan melalui aplikasi mudah alih</p> <p>Perubahan teknologi yang pantas</p> <p>Menyediakan perkhidmatan secara E2E kepada pelanggan.</p>	<p>Penggunaan telefon pintar yang tinggi membolehkan kemudahan capaian kepada perkhidmatan dalam talian</p> <p>Kos peranti mudah alih yang mampu dimiliki</p> <p>Pasaran peralatan ICT yang meluas dan dalam harga mampu milik.</p>	<p>Membangun dan menyediakan lebih banyak perkhidmatan dalam talian</p> <p>Menyediakan perkhidmatan melalui aplikasi mudah alih</p>

KEMUDAHAN ICT

DAPATAN	ISU / CABARAN	PELUANG	INISIATIF
<p>Seramai 82% responden memiliki Pelan Data Peribadi dan 72% mempunyai sambungan internet di rumah.</p> <p>Responden mempunyai capaian internet melalui pelbagai saluran.</p> <p>96% responden menggunakan kemudahan ICT bagi CARIAN MAKLUMAT, 90% bagi bagi capaian MEDIA SOSIAL, 88% bagi TRANSAKSI DALAM TALIAN</p>		<p>Pakej Pelan Data Peribadi yang ditawarkan oleh syarikat telekomunikasi amat menarik</p> <p>Capaian yang tinggi kepada media sosial</p>	<p>Menyediakan perkhidmatan yang lebih mesra media social</p> <p>Menyediakan kemudahan untuk menyampaikan maklumat</p>

CAPAIAN MAKLUMAT

DAPATAN	ISU / CABARAN	PELUANG	INISIATIF
<p>Secara puratanya sebanyak 21% responden TAHU perkhidmatan dalam talian yang disediakan .</p> <p>Secara puratanya sebanyak 15% responden PERNAH GUNA perkhidmatan dalam talian</p> <p>Secara puratanya 64% daripada responden TIDAK TAHU mengenai perkhidmatan dalam talian yang disediakan.</p> <p>3 saluran utama yang menjadi pilihan pelanggan untuk berurusan dengan kerajaan ialah e-emel, telefon dan aplikasi</p>	<p>Menyediakan aplikasi yang memenuhi keperluan pengguna</p> <p>Mempromosikan aplikasi yang dibangunkan</p> <p>Menggalakkan pengguna untuk berurusan secara atas talian</p> <p>Memastikan saluran utama komunikasi pelanggan sentiasa dipantau</p>	<p>Meningkatkan penggunaan aplikasi</p>	<p>Penyediaan perkhidmatan end-to-end</p> <p>Menyediakan perkhidmatan telefon yang “seamless”</p>

CAPAIAN MAKLUMAT

DAPATAN	ISU / CABARAN	PELUANG	INISIATIF
<p>Sebanyak 55% responden memilih untuk menggunakan aplikasi mudahalih berbanding 45% responden memilih menggunakan aplikasi web</p> <p>Daripada 15 perkhidmatan yang di sediakan oleh Kerajaan Negeri Pulau Pinang, 14 perkhidmatan hanya mendapat rating 3 bintang manakala Portal KNPP memperolehi rating 4 bintang</p>	<p>Teknologi yang sentiasa berubah</p> <p>Kurang kepakaran untuk membangunkan aplikasi mudahalih</p>		