



LAPORAN PELAKSANAAN DAN PENGGUNAAN E-PENYERTAAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI KELANTAN

SENARAI E-PENYERTAAN

Bil.	TOPIK	KATEGORI	AKSES
1.	Kajian Permintaan RMMK Oleh Orang Ramai Mengikut Jajahan Di Negeri Kelantan	Umum	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdNqHSIIE45g5b92HJR9L6I9mf5FAR1KrGKxL06_cqrKkOQmg/closedform
2.	Kajian Kepuasan Pelanggan Pejabat SUK Kelantan	Perkhidmatan	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSercyC4-qVAQ1nm5xLmdal0m7349UhBnXaxWOltFrXhX817OA/viewform
3.	Kajian Kepuasan Pelanggan Pengunjung Portal Kelantan	Perkhidmatan	https://form.jotform.me/90358684964473
4.	Kaji Selidik Penggunaan Aplikasi Mudah Alih (GAMMA)	Perkhidmatan	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe5q0hG-JbzvIA-fc8KULgrvBsii1JyC3jcrDzD5Zxi0PVdlw/viewform
5.	Soal Selidik Kajian Impak Terhadap Sistem Hasil Tanah Kelantan Sepanjang Tahun 2022 Bagi Orang Awam	Perkhidmatan	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScs2Fra00dhGVahxaQORO5BGF8qmEBK

			Bb_kRERkkde- iecy3w/viewform
6.	Soal Selidik Kajian Impak Portal Hasil Tanah Negeri Kelantan (Kakitangan)	Perkhidmatan	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfnASKTKO3vmiOG7t3DlzlI76rjoHGMUfHz4_4fIZqLd_k9SA/viewform
7.	Kaji Selidik Kepuasan Pengguna Ke Atas Perkhidmatan Dalam Talian Di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Kelantan	Perkhidmatan	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe_ZXzqh_bBUZKOWA1x_tpwxaFeVKmw4denrNXoM8Oe2BEzXA/viewform

LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA KEATAS PELANGGAN PERKHIDMATAN DALAM TALIAN

RINGKASAN

Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat telah melaksanakan **Kaji Selidik Kepuasan Pengguna Ke Atas Perkhidmatan Dalam Talian** yang disediakan bertujuan untuk melihat dan mengukur kehendak serta ekspektasi pengguna terhadap perkhidmatan yang ditawarkan di samping mendapatkan cadangan bagi menambahbaik kualiti dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan dalam talian.

Kaji Selidik Kepuasan Pengguna Ke Atas Perkhidmatan Dalam Talian bagi tahun 2022 telah dijalankan mulai 15 Mac 2023 secara dalam talian menggunakan Google Form dan hebahan secara dalaman melalui emel rasmi dan platform *whatsapp*. Seramai **246 responden** telah menyertai kajian ini dari pelbagai jabatan/agensi Negeri Kelantan.

OBJEKTIF

Objektif kajian ini dilakukan adalah untuk :

- 1) Mendapatkan maklum balas terhadap perkhidmatan dalam talian yang disediakan
- 2) Mendapatkan penilaian kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan dalam talian yang disediakan
- 3) Mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan dan
- 4) Memenuhi keperluan Penilaian MyGPI oleh MAMPU

METODOLOGI

Kajian ini dijalankan melalui:

- 1) Borang Kaji Selidik Platform Google Form
- 2) Borang Kaji Selidik merangkumi 3 bahagian seperti berikut:
 - Bahagian A : Demografi Responden
 - Bahagian B : Kepenggunaan Sistem
 - Bahagian C : Kefungsian Sistem
- 3) Responden diminta memberikan penarafan mata mengikut skala ditetapkan seperti berikut:
 - Sangat Setuju ; Setuju ; Tidak Setuju dan Tidak Pasti
- 4) Borang Kaji Selidik adalah seperti di Lampiran A
- 5) Hebahan soal selidik dibuat melalui
 - Emel Rasmi BPTM
 - Platform Whatsapp

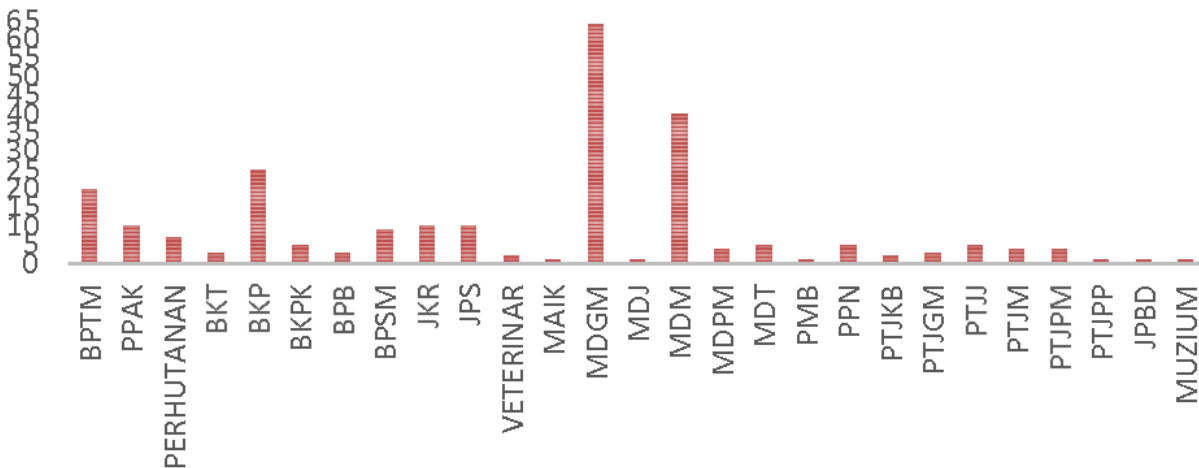
ANALISIS RESPONDEN

Berdasarkan kajian, jumlah responden adalah seramai **246 orang** dari pelbagai kumpulan perkhidmatan dan Jabatan/Agensi seperti di Rajah 1 dan 2 berikut:

Kumpulan Perkhidmatan



Jabatan/Agensi

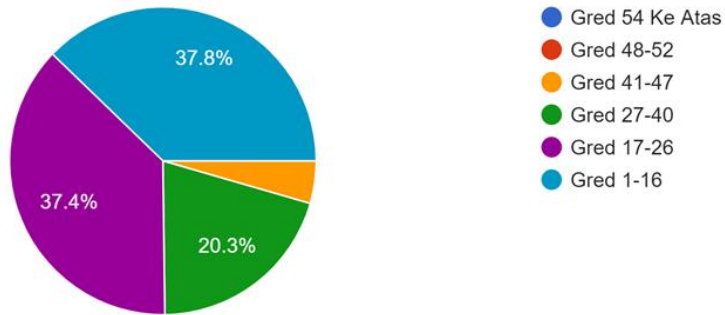


ANALISIS RESPONDEN

Berdasarkan kajian, kategori Gred Jawatan dan Tempoh Perkhidmatan responden adalah seperti di Rajah 3 dan 4 berikut:

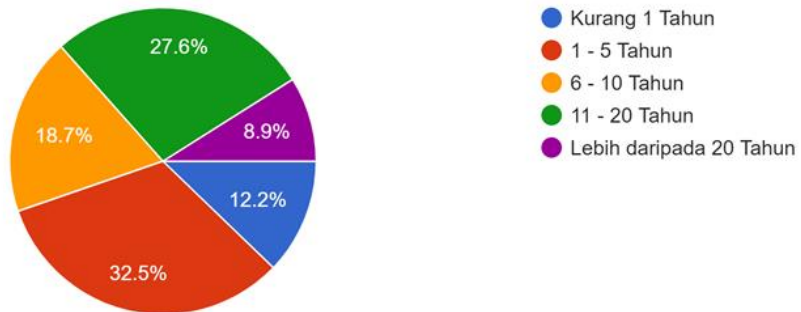
Gred Jawatan

246 responses



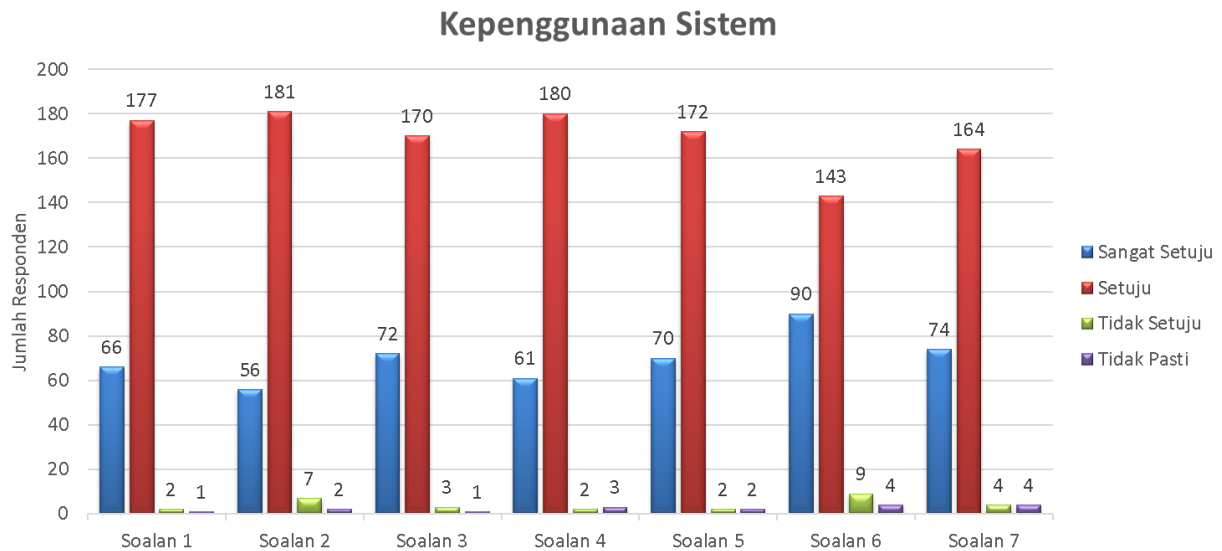
Tempoh Berkhidmat di Jabatan/Agensi Sekarang

246 responses



ANALISIS HASIL KAJIAN

Berikut merupakan hasil kajian berkenaan **Kepenggunaan Sistem** (*System Usability*). Tahap kepuasan dianalisa menggunakan 4 skala utama iaitu (**Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju dan Tidak Pasti**) bagi kesemua 7 Soalan yang berkaitan dengan kepenggunaan sistem.



LAPORAN PELAKSANAAN KAJIAN IMPAK KE ATAS SISTEM HASIL TANAH KELANTAN (SHTK)

RINGKASAN

Sistem Hasil Tanah Kelantan (SHTK) merupakan sebuah sistem yang dibangunkan bagi memberikan kemudahan kepada rakyat untuk membuat semakan dan pembayaran cukai tanah secara dalam talian. Sistem ini dibangunkan bermula tahun 2018 dan dikuatkuasakan penggunaannya menjelang tahun 2021. Sistem ini dibangunkan bagi kegunaan Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Negeri dan semua Pejabat Tanah dan Jajahan Negeri Kelantan. Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat telah melaksanakan Kajian Impak ke atas sistem bertujuan untuk menilai dan mengukur keberkesanan pelaksanaan sistem ini di samping mendapatkan cadangan bagi menambahbaik kualiti dan penyampaian perkhidmatan kerajaan.

Kajian Impak Pelaksanaan Sistem SHTK bagi tahun 2022 telah dijalankan mulai 08 Februari 2023 sehingga 28 Februari 2023 secara dalam talian menggunakan Platform Google Form.

OBJEKTIF

Objektif kajian ini dilakukan adalah untuk :

- 1) Mendapatkan maklum balas terhadap impak pelaksanaan Sistem SHTK.
- 2) Mendapatkan penilaian keberkesanan terhadap perkhidmatan yang disediakan
- 3) Mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan

METODOLOGI

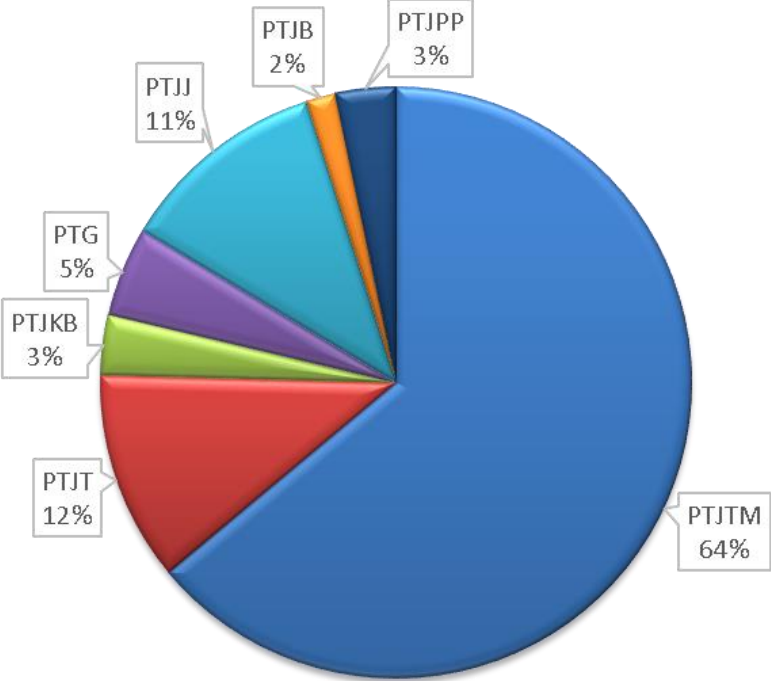
Kajian ini dilaksanakan melalui:

- 1) Menyediakan Borang Kajian Impak menggunakan *Platform Google Form*
- 2) Borang Kajian Impak dikategorikan kepada 2 kategori:
 - Kajian Impak Kakitangan
 - Kajian Impak Orang Awam
- 3) Borang Kajian Impak merangkumi 2 bahagian seperti berikut:
 - Bahagian A : Demografi Responden
 - Bahagian B : Impak Pelaksanaan Sistem
- 4) Borang Kaji Selidik adalah seperti di Lampiran A
- 5) Hebahan soal selidik dibuat melalui
 - Emel Rasmi BPTM
 - Platform Whatsapp
 - Laman Utama Sistem Hasil Tanah Kelantan

ANALISIS RESPONDEN

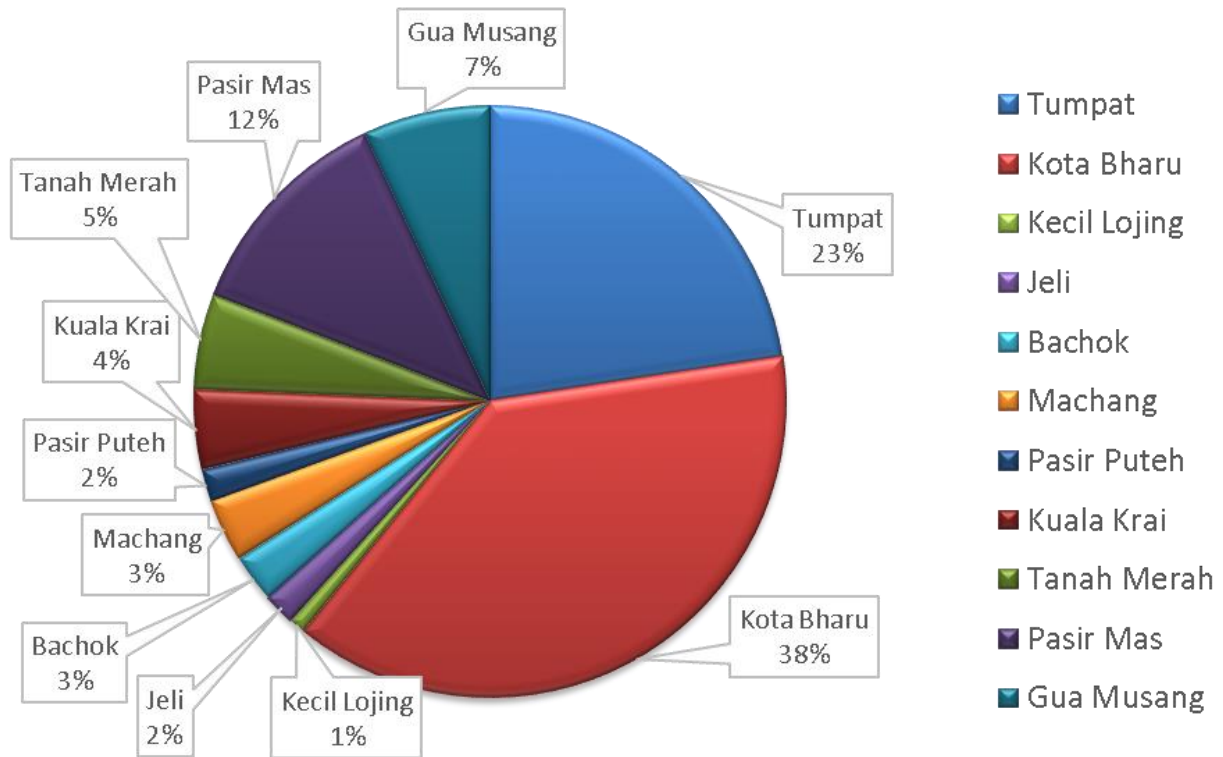
Berdasarkan kajian, jumlah responden dari kalangan orang awam adalah seramai 115 responden manakala dari kalangan kakitangan PTJ adalah seramai 61 responden.

Kakitangan Mengikut PTJ



Rajah 1

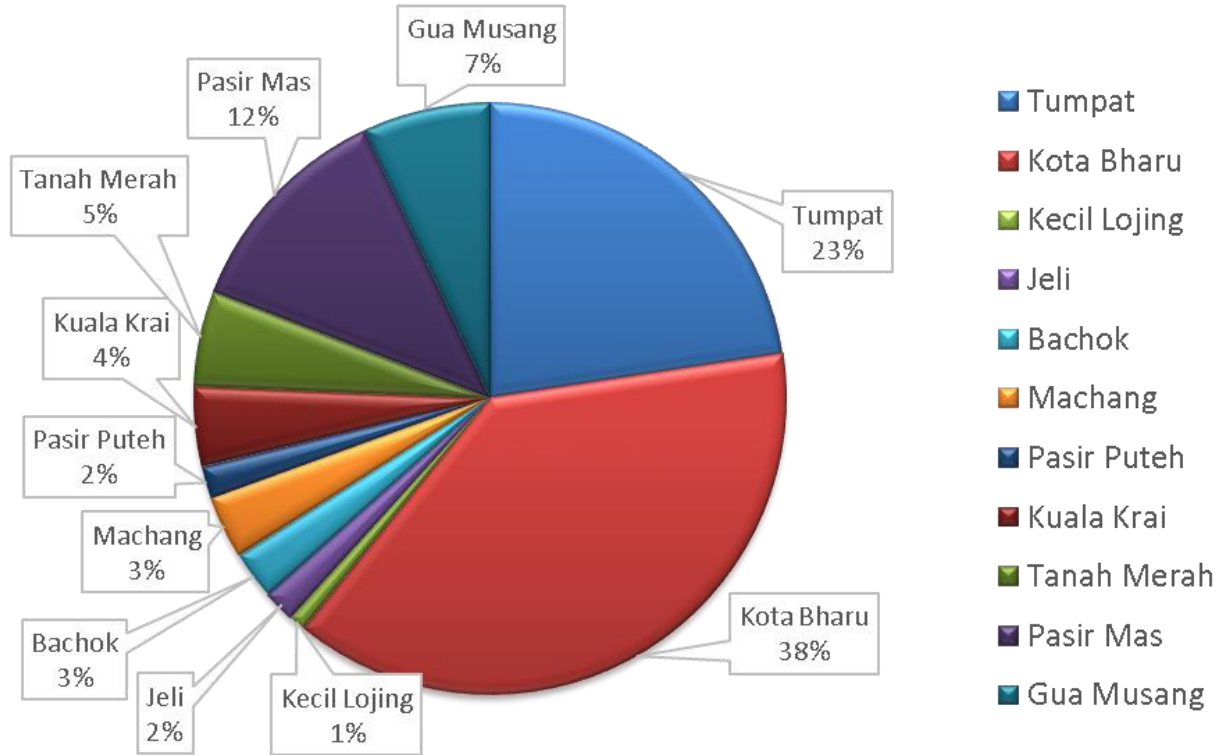
Orang Awam Mengikut Jajahan



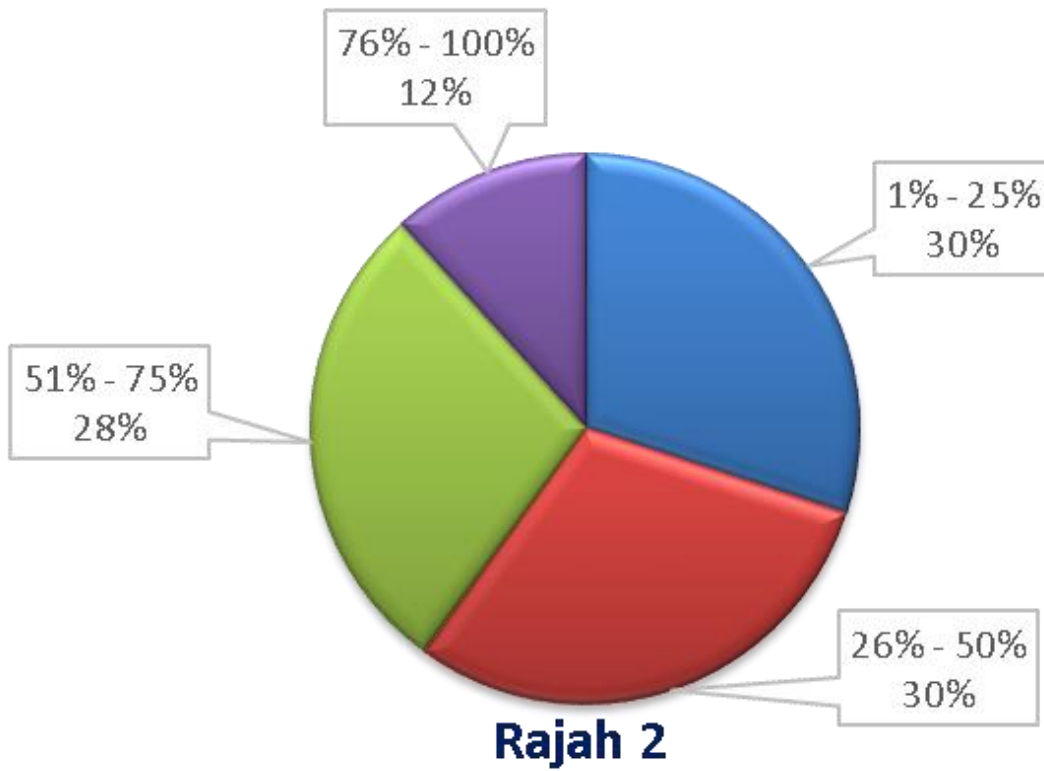
Rajah 2

ANALISIS HASIL KAJIAN OLEH KAKITANGAN

Orang Awam Mengikut Jajahan

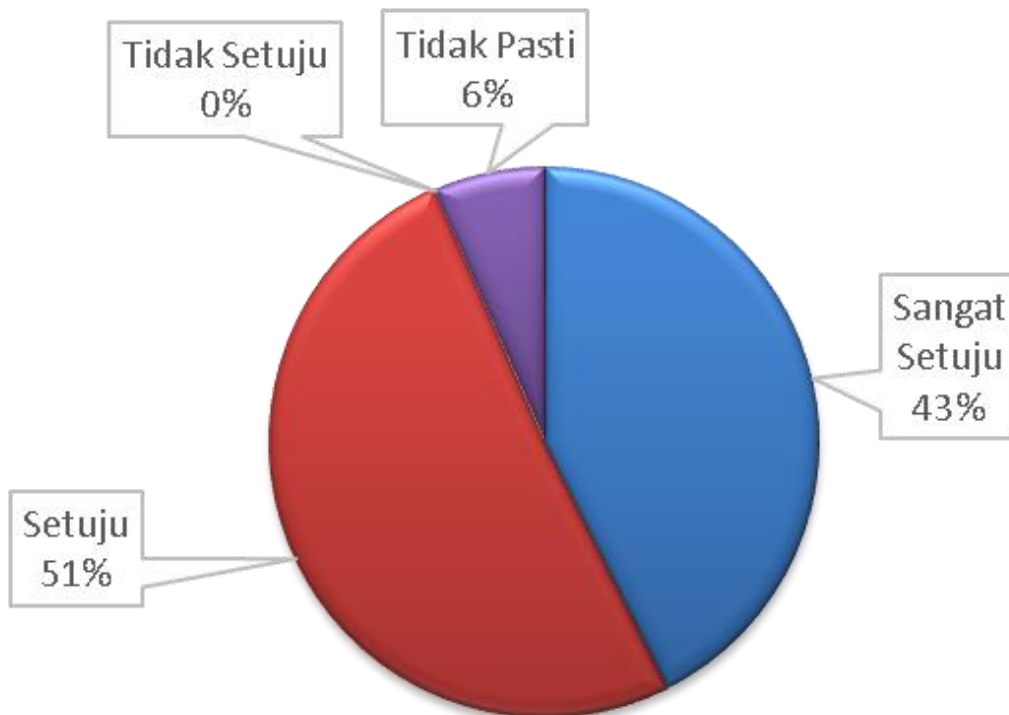


Adakah pelaksanaan **Portal Hasil Tanah Negeri Kelantan** secara dalam talian (*online*) telah mengurangkan peratusan pelanggan yang berurusan secara manual di kaunter



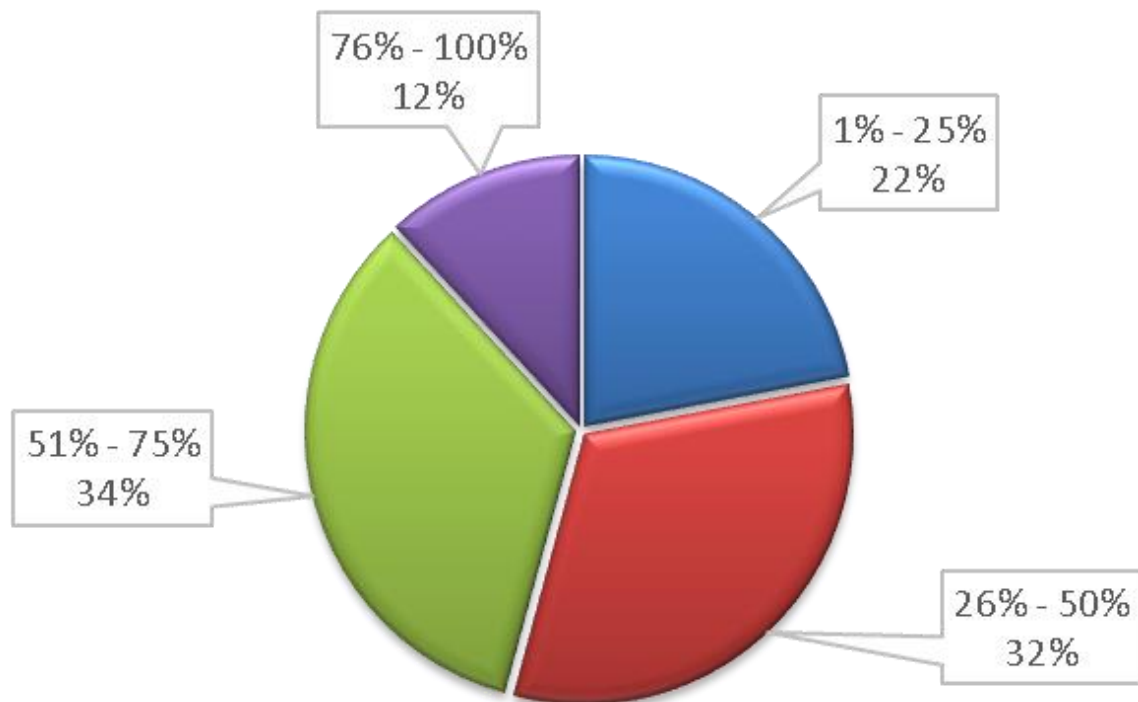
Jika anda bersetuju dengan soalan diatas, sila pilih anggaran peratusan pengurangan pelanggan yang berurusan secara manual di kaunter

Berikut merupakan hasil kajian berkenaan **kutipan hasil cukai tanah melalui Sistem SHTK**



Rajah 1

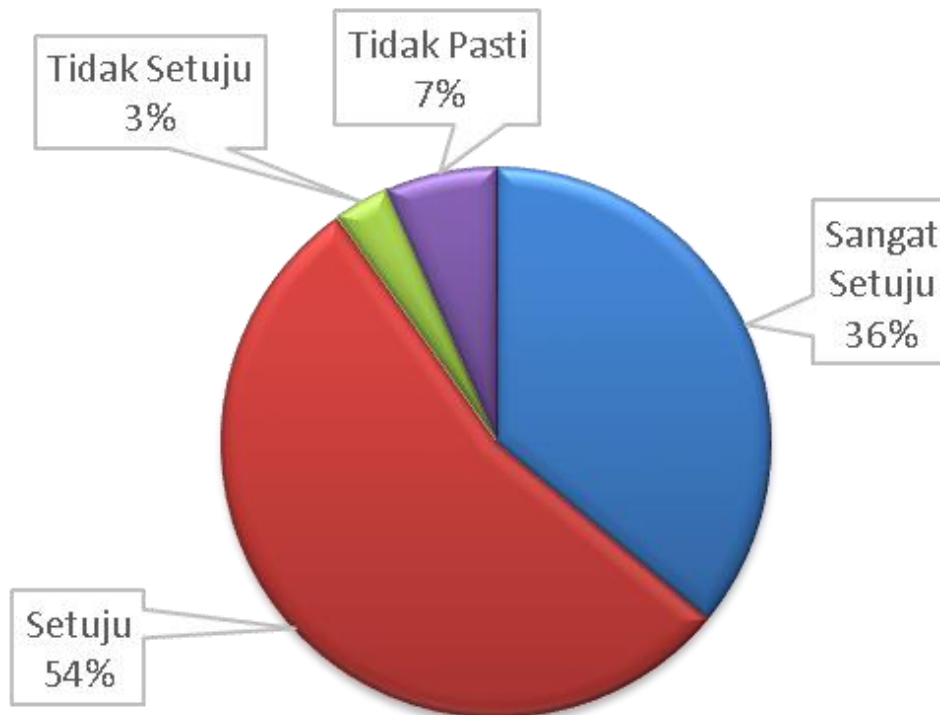
Adakah pelaksanaan **Portal Hasil Tanah Negeri Kelantan** secara dalam talian (*online*) telah meningkatkan kutipan hasil?



Rajah 2

Jika anda bersetuju dengan soalan diatas, sila pilih anggaran peningkatan peratusan pendapatan

Berikut merupakan hasil kajian berkenaan **pengurangan kos pengoperasian**



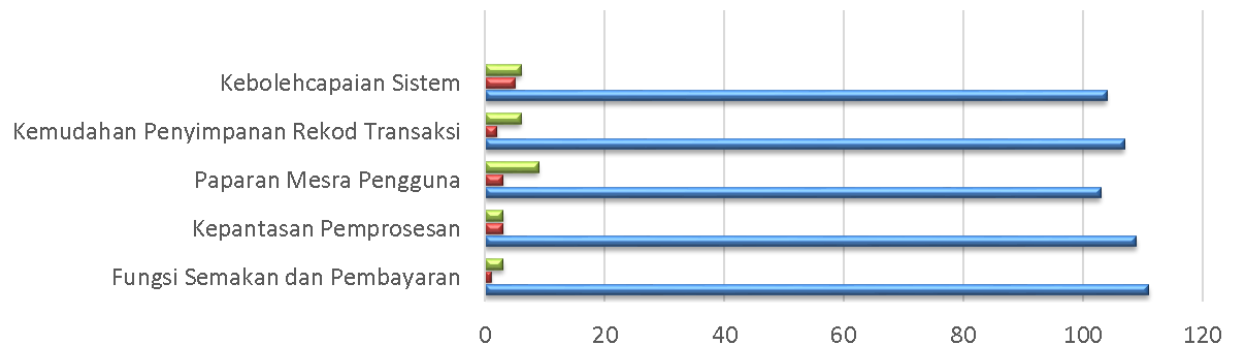
Rajah 1

Adakah pelaksanaan **Portal Hasil Tanah Negeri Kelantan** secara dalam talian (*online*) telah mengurangkan kos pengoperasian di jabatan seperti cetakan borang, cetakan resit dan lain-lain.

ANALISIS HASIL KAJIAN OLEH ORANG AWAM

Berikut merupakan hasil kajian impak pelaksanaan sistem dari orang awam berkenaan kefungsiian sistem

Kefungsiian Sistem



	Fungsi Semakan dan Pembayaran	Kepantasan Pemprosesan	Paparan Mesra Pengguna	Kemudahan Penyimpanan Rekod Transaksi	Kebolehcapaian Sistem	
Tidak Pasti	3	3	9	6	6	
Tidak Setuju	1	3	3	2	5	
Sangat Setuju	111	109	103	107	104	

■ Tidak Pasti ■ Tidak Setuju ■ Sangat Setuju

CADANGAN PENAMBAHBAIKAN

Berdasarkan kajian yang dijalankan, terdapat beberapa cadangan dikemukakan oleh responden bagi penambahbaikan sistem sebagaimana berikut:

1. Memperluaskan promosi/kempen mengenai Sistem SHTK supaya dapat meningkatkan penggunaan sistem tersebut
2. Menambahbaik susun atur menu agar lebih sistematik
3. Menambahbaik paparan sistem agar lebih mesra pengguna terutamanya Golongan Warga Emas dan OKU
4. Menambahbaik kebolehcapaian sistem yang lebih stabil
5. Menambahbaik modul bayaran terutamanya tempoh pemprosesan dan pemantauan pemprosesan
6. Menambahbaik kaedah hebahan/makluman kepada pengguna selain daripada kaedah Hebahan/Makluman melalui Platform Media Sosial
7. Menambah Baik modul pelaporan yang sedia ada
8. Menyediakan paparan Sejarah Transaksi bagi memudahkan pengguna untuk membuat cetakan pada bila-bila masa

RUMUSAN HASIL KAJIAN

Tuntasnya perkhidmatan yang ditawarkan di dalam Sistem Hasil Tanah Kelantan mencapai objektif utama pembangunan sistem. Namun, beberapa ruang penambahbaikan dapat dilaksanakan berdasarkan cadangan yang dikemukakan oleh pengguna sistem bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan sistem tersebut.