



A. SIGNIFIKAN

a) Projek yang dapat menunjukkan keberhasilan yang signifikan bagi memenuhi keperluan stakeholder;

PRepS memudahkan perancangan pihak pengurusan tertinggi untuk menilai peningkatan prestasi dan mengenalpasti masalah perkhidmatan kaunter. Melalui statistik dan trend masalah yang dikeluarkan, PRepS juga merupakan *tools* kepada pihak pengurusan sebagai input untuk menyokong membuat keputusan dan merancang perbelanjaan yang bijak dari masa ke semasa.

b) Berupaya untuk menjimatkan kos/sumber (value for money);

Sistem ini telah menyumbang kepada penjimatan kos pembangunan sebanyak RM 220,000.00 dan kos peyelenggaran sebanyak RM44,000 setahun kerana sistem dibangun dan diselenggara secara in-house. Disertakan paparan sebut harga pembekal:

QUOTATION
 INV # : Q0504/2011
 DATE : 07/04/2011
 OUR REF # : 00004/2011

QUOTATION FOR HELPDESK SYSTEM

No.	Description	Unit Price (RM)	Duration (Days)	Total Price (RM)
1.	1 unit of IBM x3650	50,000.00	-	50,000.00
2.	System Development - Requirement Study - Database & Interface Design - System development - User acceptance test - Final acceptance test	120,000.00	60	120,000.00
3.	Data Migration	20,000.00	5	20,000.00
4.	Training & Documentation	10,000.00	5	10,000.00
5.	1 Year Maintenance	20,000.00	12 Months	20,000.00
6.	Total	-	-	220,000.00

QUOTATION FOR HELPDESK SYSTEM

No.	Description	Unit Price (RM)	Duration (Days)	Total Price (RM)
1.	1 unit of IBM x3650	50,000.00	-	50,000.00
2.	System Development - Requirement Study - Database & Interface Design - System development - User acceptance test - Final acceptance test	120,000.00	60	120,000.00
3.	Data Migration	20,000.00	5	20,000.00
4.	Training & Documentation	10,000.00	5	10,000.00
5.	1 Year Maintenance	20,000.00	12 Months	20,000.00
6.	Total	-	-	220,000.00

c) Memberi kesan atau impak yang tinggi kepada Kerajaan dan rakyat/kumpulan sasar.

Kajian Impak perkhidmatan Helpdesk dan operasi PRepS JPN telah dilakukan melalui borang soal selidik yang diedar kepada seluruh cawangan JPN pada bulan November 2012 sehingga bulan Januari 2013. Kajian impak ini merangkumi kajian kepuasan hati responden yang terdiri daripada staf cawangan, pegawai BTM, pegawai IT/JT negeri dan operator helpdesk terhadap perkhidmatan Helpdesk dan operasi PRepS JPN serta cadangan bagi menambahbaik sistem. Sejumlah 230 buah cawangan terlibat yang mewakili kesemua 16 buah negeri. Maklumbalas yang diterima sehingga tarikh akhir adalah sebanyak 563 responden.

To: Pegawai JPNM@jpn.gov.my
 From: Rozihaslina Mami binti Saarey/BSM/JPN
 Date: 12/13/2012 10:05AM
 Cc: Muhaini binti Yahya/BSM/JPN@JPN, Lillian Lou Yang Cheng/BSM/JPN@JPN
 Subject: Soal Selidik Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Helpdesk JPN
 (See attached file: Soalan Kaji Selidik Perkhidmatan Helpdesk.pdf)

Tuan/Puan,

Adalah saya dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

Untuk makluman, Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat & Komunikasi (BTM) di Ibu Pejabat JPN sedang menjalankan kaji selidik berkenaan tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan Helpdesk JPN. Adalah diharap segala maklumat kajian ini dapat digunakan untuk menilai perkhidmatan Helpdesk JPN dan seterusnya memperbaiki keseluruhan operasi BTM JPN akan datang.

Borang soal selidik adalah dilampirkan bersama. Sehubungan dengan itu, pihak BTM memohon kerjasama semua Ketua Pejabat / Penyelia Bahagian/Cawangan untuk mencetak dan mengedarkan borang tersebut kepada **sekurang-kurangnya 5 orang kakitangan cawangan** yang pernah berurusan dengan Helpdesk JPN.

Semua borang hendaklah dilengkapkan dengan jelas dan dikembalikan kepada BTM melalui **No. Faks Helpdesk 03-8889 3708 selewat-lewatnya pada 27 Disember 2012 (Khamis).**

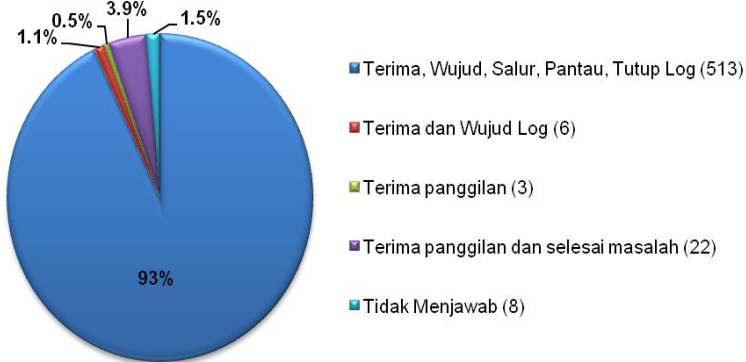
Sebarang pertanyaan berkenaan perkara ini bolehlah menghubungi pegawai-pegawai berikut :

Pn Nurul Farahiyah 03 - 8880 7528
 Cik V Pha We 03 - 8880 7516
 En Muhammad Muhaimin 03 - 8880 7524
 Pn Rozihaslina Saarey 03 - 8880 7543

Kerjasama tuan/puan dalam perkara ini adalah sangat dihargai.

Sekian, terima kasih.

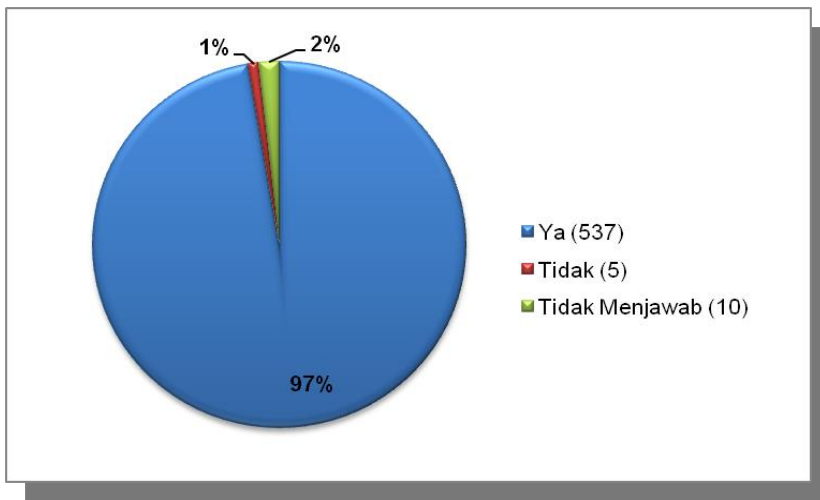
Soalan 1: Sejauhmana anda memahami skop kerja helpdesk.



Pilihan jawapan	Bil. responden	Peratus
Terima, wujud, salur, Pantau & tutup log	513	92%
Terima & wujud log	6	1.1%
Terima panggilan	3	0.5%
Terima panggilan & selesai masalah	22	3.9%
Tidak menjawab	8	1.5%

Hasil daripada soal selidik ini, didapati 92% memahami skop kerja Helpdesk.

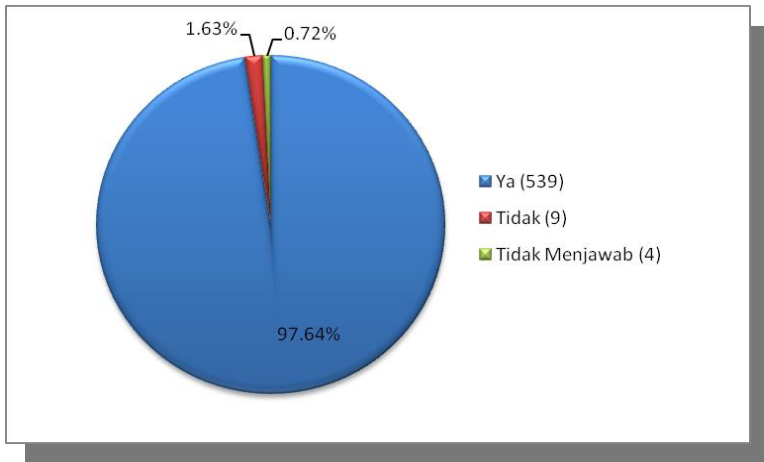
Soalan 2: Adakah anda tahu JPN membunvai perkhidmatan



Pilihan jawapan	Bil. responden	Peratus
Ya	537	97%
Tidak	5	1%
Tidak menjawab	10	2%

Hasil daripada soal selidik ini, didapati 97% mengetahui kewujudan perkhidmatan Helndesk

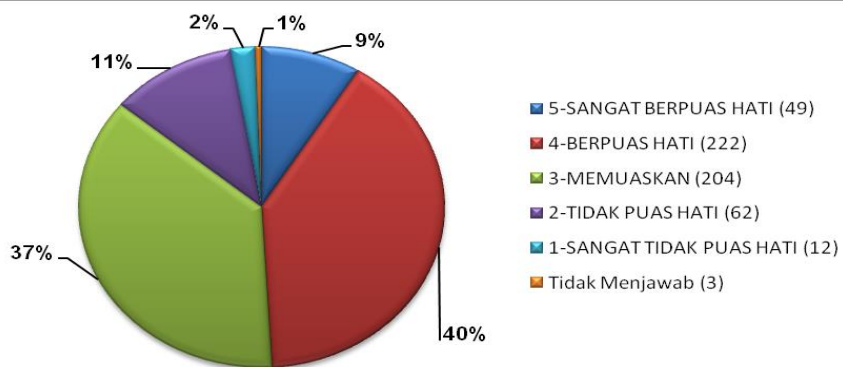
Soalan 3: Anda pernah berurusan dengan Helndesk JPN?



Pilihan jawapan	Bil. responden	Peratus
Ya	539	97.64%
Tidak	9	1.63%
Tidak menjawab	4	0.72%

Hasil daripada soal selidik ini, didapati 97.64% responden pernah berurusan dengan Helndesk

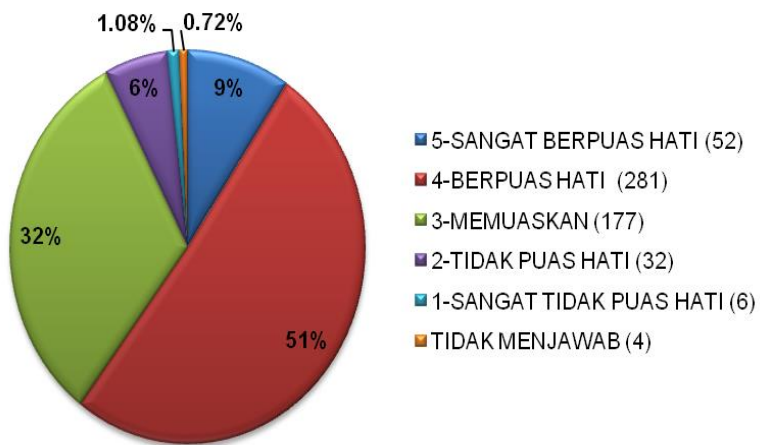
Soalan 4: Talian telefon ke helndesk mudah dihubungi



Pilihan jawapan	Bil. responden	Peratus
Sangat berpuas hati	49	9%
Berpuas hati	222	40%
Memuaskan	204	37%
Tidak puas hati	62	11%
Sangat tidak puas hati	12	2%
Tidak menjawab	3	1%

Hasil daripada soal selidik ini, didapati 86% responden berpuas hati dengan perkhidmatan talian telefon Helndesk.

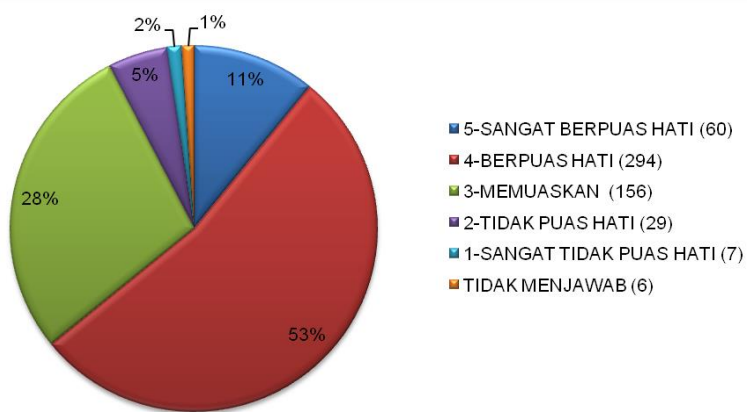
Soalan 5: Pengetahuan teknikal operator helndesk



Pilihan jawapan	Bil. responden	Peratus
Sangat berpuas hati	52	9%
Berpuas hati	281	51%
Memuaskan	177	32%
Tidak puas hati	32	6%
Sangat tidak puas hati	6	1.08%
Tidak menjawab	4	0.72%

Hasil daripada soal selidik ini, didapati 92% responden berpuas hati dengan pengetahuan teknikal operator helndesk

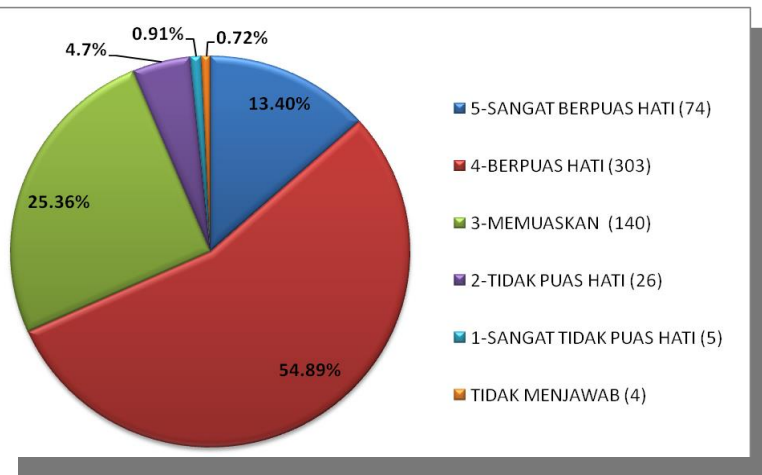
Soalan 6: Pemahaman operator terhadap masalah vana dilaporkan



Pilihan jawapan	Bil. responden	Peratus
Sangat berpuas hati	60	11%
Berpuas hati	294	53%
Memuaskan	156	28%
Tidak puas hati	29	5%
Sangat tidak puas hati	7	2%
Tidak menjawab	6	1%

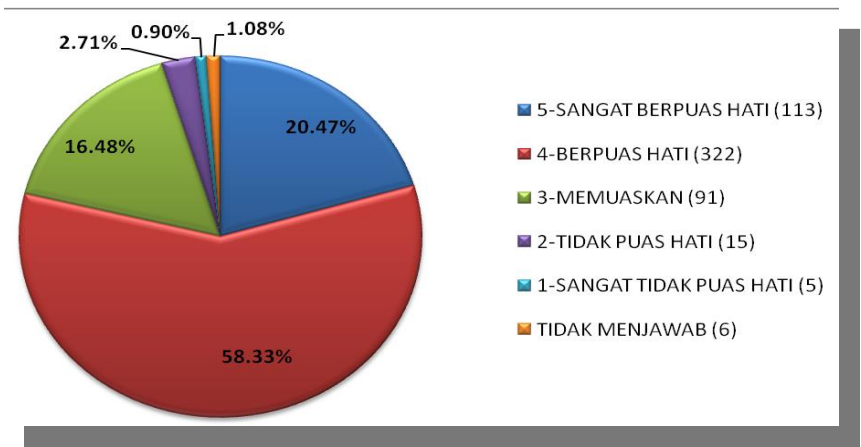
Hasil daripada soal selidik ini, didapati 92% responden berpuas hati dengan tahap pemahaman operator terhadap masalah vana dilaporkan

Soalan 7: Keupayaan operator helpdesk dalam memberi sokongan terhadap masalah yang dilapor secara atas talian



Hasil daripada soal selidik ini, didapati 93.65% responden berpuas hati dengan keupayaan operator helpdesk dalam memberi sokongan terhadap masalah yang dilapor secara atas talian.

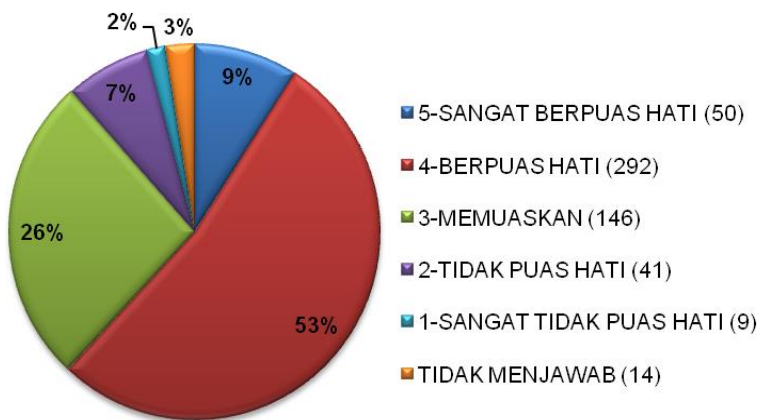
Soalan 8: Kepuasan keseluruhan terhadap perkhidmatan helndesk



Pilihan jawapan	Bil. responden	Peratus
Sangat berpuas hati	113	20.47%
Berpuas hati	322	58.33%
Memuaskan	91	16.48%
Tidak puas hati	15	2.71%
Sangat tidak puas hati	5	0.90%
Tidak menjawab	6	1.08%

Hasil daripada soal selidik ini, didapati 95.28% responden berpuas hati terhadap perkhidmatan helpdesk secara keseluruhan

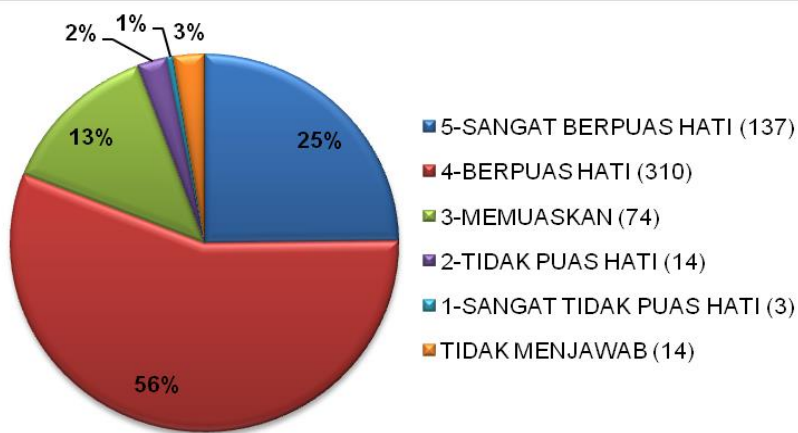
Soalan 9: Kualiti keseluruhan akses ke talian telefon helpdesk



Pilihan jawapan	Bil. responden	Peratus
Sangat berpuas hati	50	9%
Berpuas hati	292	53%
Memuaskan	146	26%
Tidak puas hati	41	7%
Sangat tidak puas hati	9	2%
Tidak menjawab	14	3%

Hasil daripada soal selidik ini, didapati 88% responden berpuas hati dengan kualiti keseluruhan akses ke talian helndesk.

Soalan 10: Kualiti keseluruhan layanan operator helpdesk

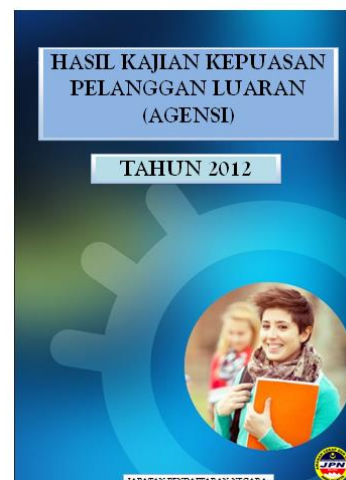
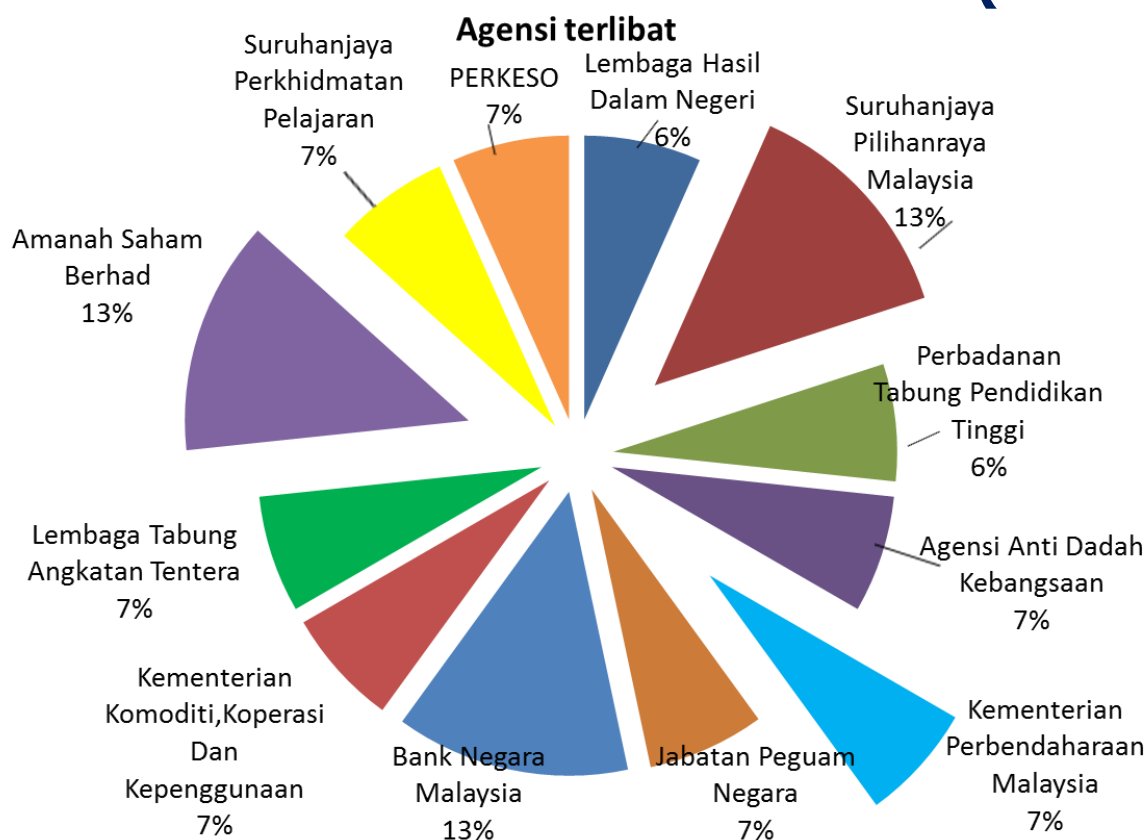


Pilihan jawapan	Bil. responden	Peratus
Sangat berpuas hati	137	25%
Berpuas hati	310	56%
Memuaskan	74	13%
Tidak puas hati	14	2%
Sangat tidak puas hati	3	1%
Tidak menjawab	14	3%

Hasil daripada soal selidik ini, didapati 94% responden berpuas hati dengan kualiti keseluruhan layanan operator helpdesk.

Sebanyak **87.78%** responden berpuas hati dengan perkhidmatan Helpdesk yang merangkumi masa operasi, kefahaman operator Helpdesk terhadap masalah yang dilaporkan, pengetahuan teknikal operator Helpdesk dan operasi Sistem Helpdesk.

HASIL KAJIAN KEPUASAN PELANGGAN LUARAN (AGENSI)



Sumber: Laporan Hasil Kajian Kepuasan Pelanggan Luaran (Agensi) Tahun 2012