

1. LATAR BELAKANG KAJIAN

1.1. Pengenalan

Kajian ini dijalankan untuk mendapatkan tahap kepuasan pengguna perkhidmatan rangkaian dan internet NSGov*Net yang disediakan oleh Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan melalui syarikat Telekom Malaysia Berhad (TM) yang dikuatkuasakan mulai 1 April 2021. Kajian ini dilaksanakan di 38 lokasi meliputi 7 daerah di Negeri Sembilan iaitu Seremban, Port Dickson, Rembau, Jempol, Tampin, Kuala Pilah dan Jelebu. Kajian ini telah dijalankan bermula dari 20 September 2022 hingga 31 Oktober 2022 yang melibatkan seramai 1,776 pegawai atau staf awam yang terlibat dalam kaji selidik ini.

1.2. Objektif Kajian

Objektif kajian ini dilaksanakan adalah untuk:

- 1) Mengukur tahap kepuasan pengguna dalam menggunakan perkhidmatan rangkaian dan internet bagi Projek NSGov*Net bermula 1 April 2021;
- 2) Mengenal pasti isu dan cabaran yang dihadapi semasa menggunakan perkhidmatan NSGov*Net;
- 3) Mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap kualiti perkhidmatan NSGov*Net.

1.3. Kaedah Pelaksanaan Kajian

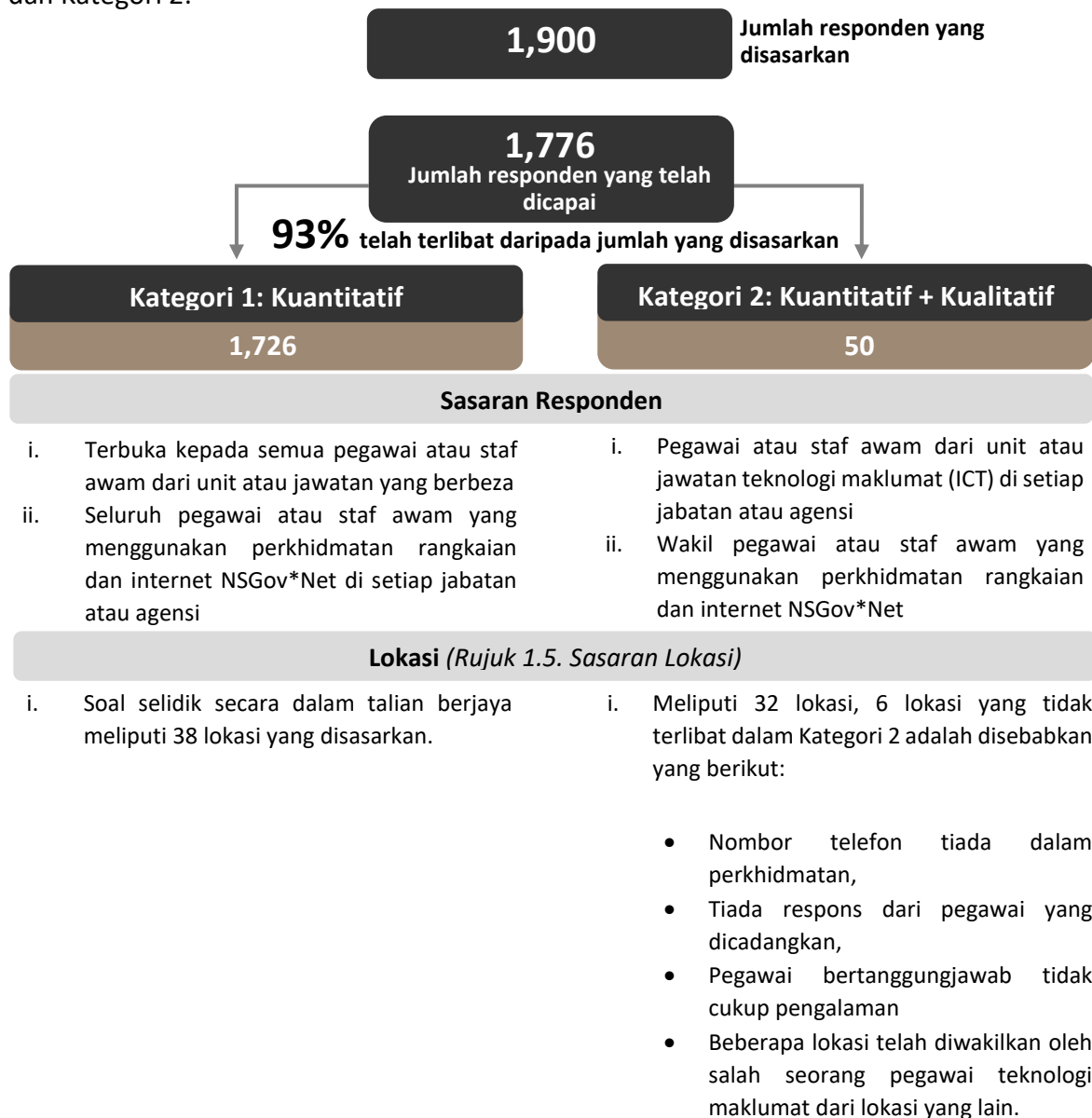
Kaedah kajian ini terbahagi kepada dua kategori seperti berikut:

No.	Perkara	Kategori 1: Kuantitatif	Kategori 2: Kuantitatif dan Kualitatif
1.	Kaedah	Kaedah secara dalam talian melalui "Google Form"	Kaedah melalui: i. Temu ramah secara bersemuka ii. Temu ramah secara dalam talian menggunakan platform "Google Meet"
2.	Langkah-langkah pelaksanaan	Hebahan soal selidik melalui: i. Portal Rasmi Kerajaan Negeri Sembilan (https://www.ns.gov.my/) ii. E-mel dari Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan iii. Imbasan Kod QR	i. Senarai 38 lokasi disediakan oleh pihak SUKNS ii. Hubungi nombor pejabat yang disediakan untuk mendapatkan maklumat pegawai yang

		iv. Tetap ESET di komputer setiap jabatan atau agensi v. Menghantar mesej peringatan di aplikasi <i>WhatsApp</i> kepada wakil di setiap jabatan	bertanggungjawab di setiap jabatan atau agensi iii. Pendekatan dan tetapkan temujanji bersama pegawai bertanggungjawab melalui telefon atau <i>WhatsApp</i>
3.	Rujukan soal selidik	Lampiran 8.2.	Lampiran 8.3.

1.4. Persampelan Kajian

Berikut adalah pecahan sampel, sasaran responden dan lokasi yang telah dicapai bagi Kategori 1 dan Kategori 2:



1.5. Sasaran Lokasi

Jadual 1: Senarai 38 lokasi merangkumi 7 daerah yang telah diliputi untuk Kategori 1 dan Kategori 2

No.	Daerah	Lokasi	Kategori 1	Kategori 2
1	Seremban	WISMA NEGERI	●	●
2		JABATAN MUFTI KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	●	●
3		LEMBAGA MUZIUM NEGERI SEMBILAN	●	●
4		PEJABAT DYMM YANG DIPERTUAN BESAR NEGERI SEMBILAN DARUL KHUSUS, ISTANA HINGGAP	●	●
5		JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN - BAHAGIAN HIDROLOGI, MEKANIKAL DAN STOR	●	●
6		PEJABAT AGAMA ISLAM SEREMBAN	●	●
7		JABATAN KERJA RAYA BAHAGIAN KEJURUTERAAN MEKANIKAL	●	●
8		MAJLIS SUKAN NEGERI	●	●
9		PUSAT DAKWAH ISLAMIAH	●	●
10		JABATAN HAL EHWAL AGAMA ISLAM NEGERI SEMBILAN	●	●
11		JABATAN PERKHIDMATAN VETERINAR NEGERI SEMBILAN	●	●
12		PEJABAT PERHUTANAN NEGERI SEMBILAN (BAHAGIAN PEMBANGUNAN)	●	●
13	Seremban 2	KOMPLEKS PENTADBIRAN DAERAH SEREMBAN	●	●
14		KOMPLEKS SUKAN TAN SRI DR. MOHD SAID SEREMBAN 2	●	●
15	Port Dickson	KOMPLEKS PENTADBIRAN DAERAH PORT DICKSON	●	●
16		RUMAH PERANGINAN KERAJAAN NEGERI SEMBILAN	●	●
17		PEJABAT AGAMA ISLAM PORT DICKSON	●	●
18		PUSAT EDU-ECOTOURISM JABATAN PERHUTANAN SG. MENYALA	●	●
19	Rembau	KOMPLEKS PENTADBIRAN DAERAH REMBAU	●	●
20		KOMPLEKS PERTANIAN ULU SEPERI	●	●
21		PEJABAT AGAMA ISLAM REMBAU	●	●
22	Tampin	KOMPLEKS PENTADBIRAN DAERAH TAMPIN	●	●
23		PEJABAT AGAMA ISLAM TAMPIN	●	●
24		JABATAN PENGAIRAN DAN SALIRAN TAMPIN	●	●
25	Gemas	KOMPLEKS PENTADBIRAN DAERAH KECIL GEMAS	●	●
26	Gemencheh	INSTITUT TAHFIZ AL-QURAN NEGERI SEMBILAN	●	●
27		MAAHAD AHMADI	●	●
28		PEJABAT RENJER HUTAN GEMENCHEH	●	●
29	Kuala Pilah	KOMPLEKS PENTADBIRAN DAERAH KUALA PILAH	●	●
30		PEJABAT AGAMA ISLAM KUALA PILAH	●	●
31		PEJABAT RENJER HUTAN KUALA PILAH	●	●
32	Jelevu	KOMPLEKS PENTADBIRAN DAERAH JELEBU	●	●
33		PEJABAT AGAMA ISLAM JELEBU	●	●
34		PEJABAT HUTAN DAERAH NEGERI SEMBILAN UTARA	●	●
35		PEJABAT PERTANIAN JELEBU	●	●
36	Jempol	KOMPLEKS PENTADBIRAN DAERAH JEMPOL	●	●
37		PEJABAT RENJER HUTAN JEMPOL	●	●
38		PEJABAT AGAMA ISLAM JEMPOL	●	●

Nota:



Lokasi yang terlibat dalam kaji selidik



Lokasi yang tidak terlibat dalam kaji selidik oleh sebab tertentu

1.6. Tempoh Kajian

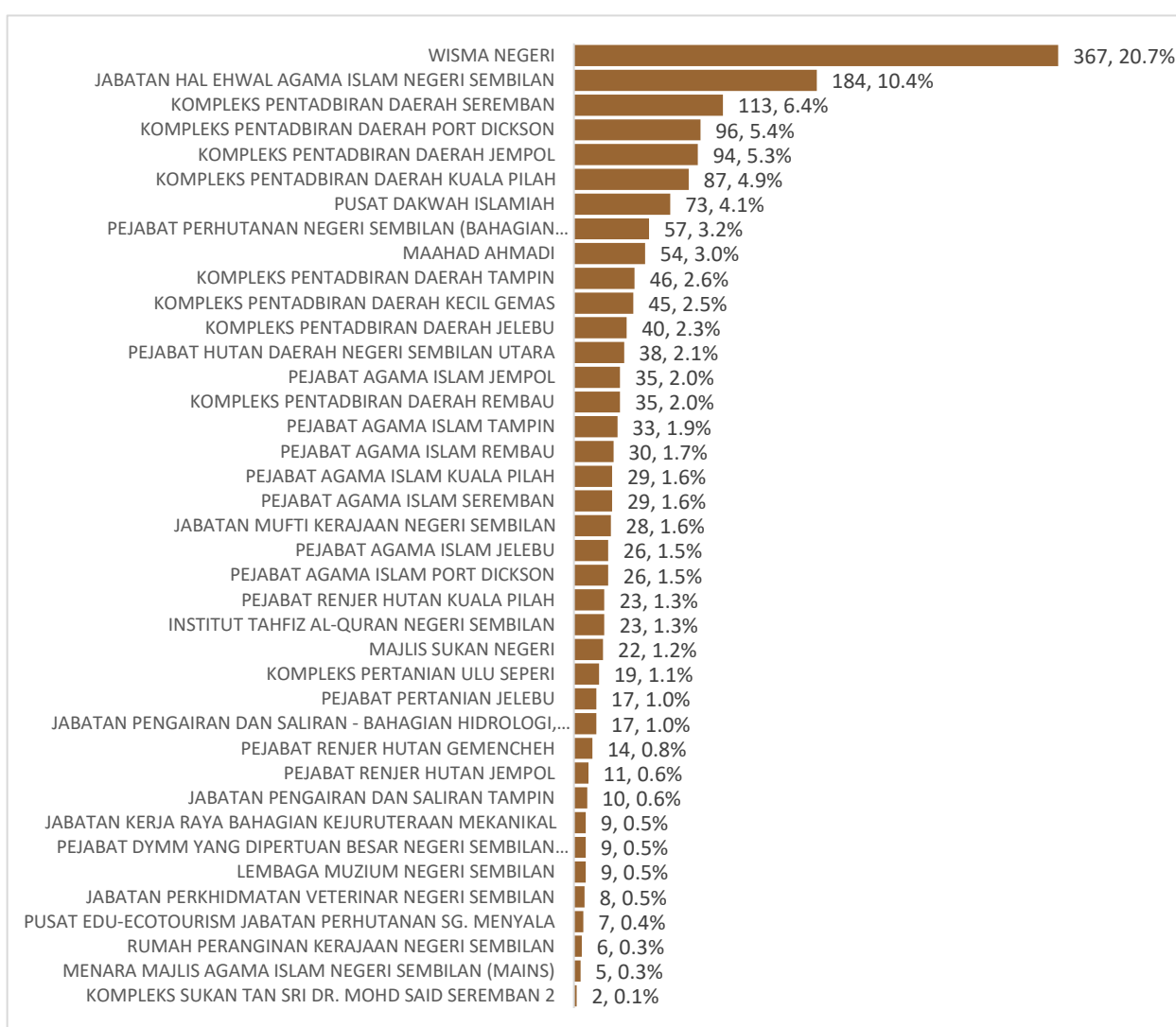


Rajah 1: Butiran tempoh kajian dilaksanakan secara terperinci

2. DEMOGRAFI RESPONDEN

Kajian ini telah dihebahkan kepada seluruh jabatan terutamanya di setiap 38 lokasi yang telah disasarkan. Seramai 1,776 (n=1,776, Kategori 1 dan n=50, Kategori 2)¹ telah memberi maklum balas terhadap Kaji Selidik Tahap Kepuasan Pengguna Perkhidmatan NSGov*Net. Demografi profil ini adalah berdasarkan lokasi, jabatan, kekerapan penggunaan perkhidmatan NSGov*Net, dan cara pegawai atau staf awam berurusan dengan pihak penyedia perkhidmatan².

2.1. Lokasi



Rajah 2: Senarai lokasi yang terlibat dalam Kaji Selidik Tahap Kepuasan Perkhidmatan NSGov*Net

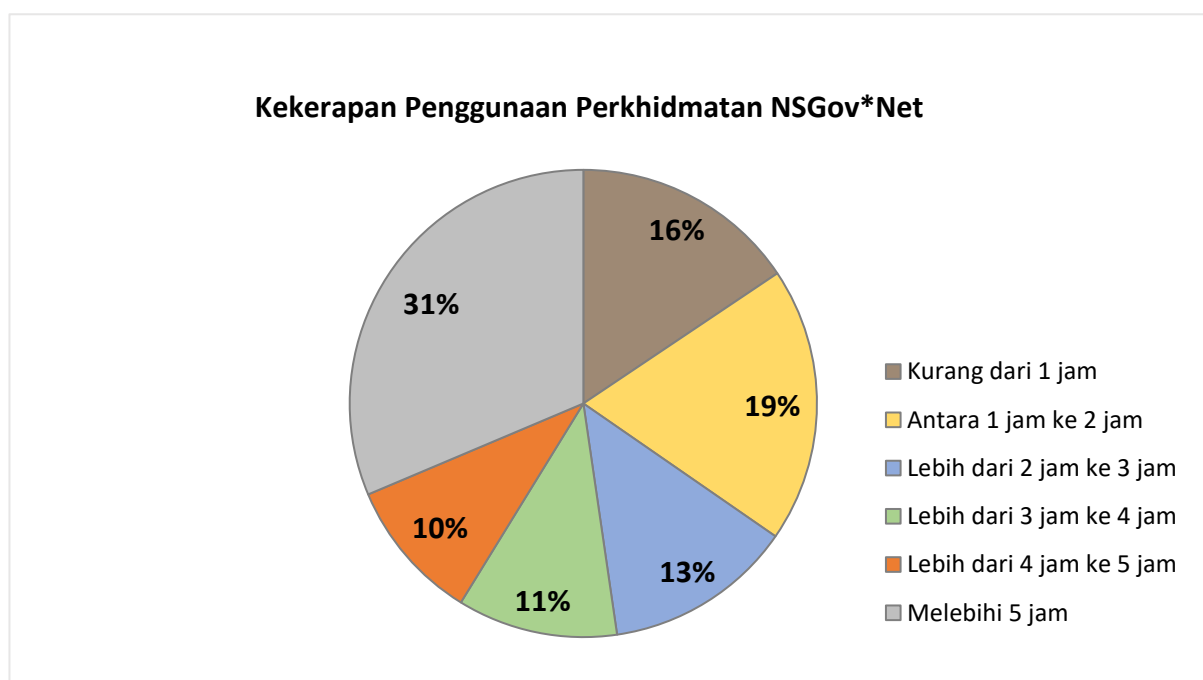
¹ Kategori 1 adalah secara dalam talian "Google Form" manakala Kategori 2 adalah temuramah secara bersemuka atau secara dalam talian

² Penyedia perkhidmatan terdiri daripada Unit Pengurusan Teknologi Maklumat (UPTM) dan Telekom Malaysia Berhad (TM)

Kajian ini telah mensasarkan 38 lokasi untuk mendapatkan maklum balas berkenaan perkhidmatan NSGov*Net yang telah digunakan mulai 1 April 2021. Semasa pengumpulan data, Menara Majlis Agama Islam Negeri Sembilan (MAINS) juga telah termasuk sebagai lokasi tambahan menjadi 39 lokasi untuk tujuan menjayakan aktiviti kajian ini.

2.2. Kekekapan Penggunaan Perkhidmatan NSGov*Net

Kekekapan penggunaan perkhidmatan NSGov*Net di setiap jabatan secara keseluruhan.

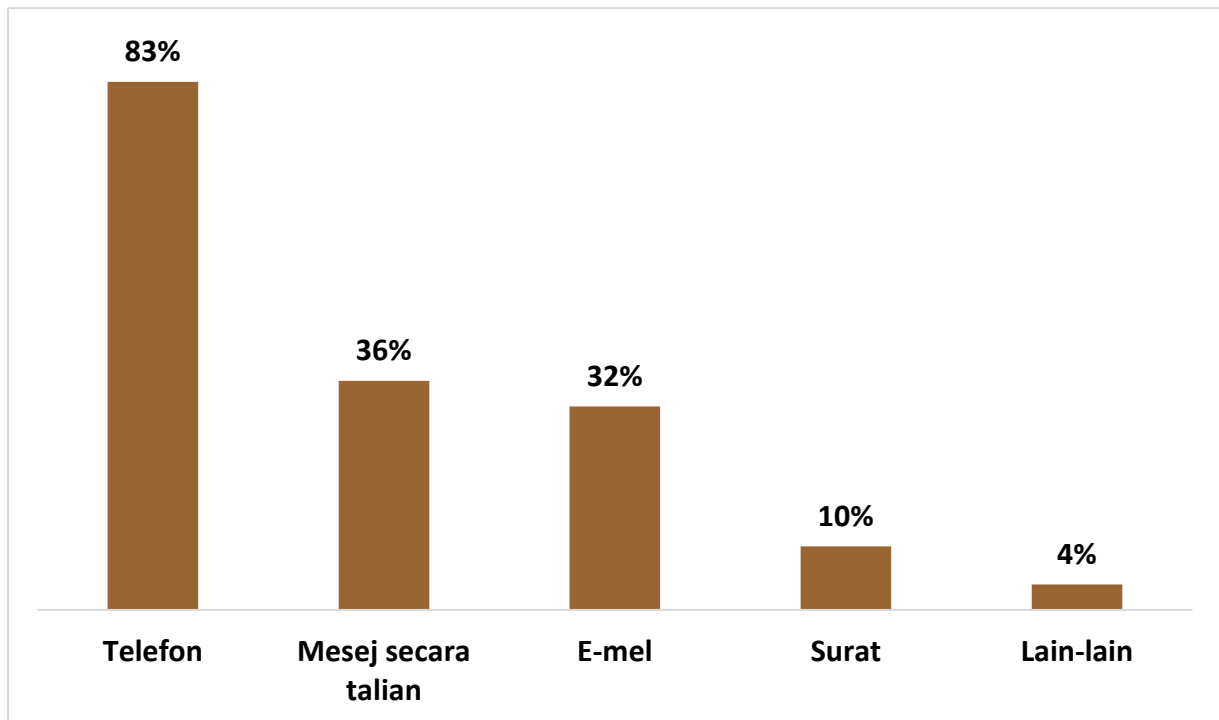


Rajah 3: Kekekapan Penggunaan Perkhidmatan NSGov*Net

Rajah 3 menunjukkan peratus kekekapan penggunaan perkhidmatan NSGov*Net di jabatan secara keseluruhan di mana sebanyak 31% pengguna menggunakan perkhidmatan NSGov*Net melebihi 5 jam iaitu selama 8 jam waktu operasi bekerja, manakala selebihnya kurang dari 5 jam untuk pegawai atau staf awam yang banyak terlibat dengan kerja di luar jabatan.

Jawatan pengguna yang menggunakan perkhidmatan NSGov*Net melebihi 5 Jam adalah terdiri daripada 33% unit pentadbiran, 11% unit hal ehwal agama islam, 6% unit teknologi maklumat, 6% unit akaun, 4% pembantu awam dan selebihnya adalah 40% minoriti dari unit-unit lain seluruh jabatan seperti unit tanah, penolong pegawai perancang bandar dan desa, unit setiausaha, unit perhutanan, penolong jurutera, dan lain-lain.

2.3. Cara Berurusan Dengan Penyedia Perkhidmatan



Rajah 4: Cara Berurusan Dengan Penyedia Perkhidmatan

Rajah 4 menunjukkan cara pengguna perkhidmatan NSGov*Net berurusan dengan penyedia perkhidmatan sebagai saluran untuk membuat aduan bagi setiap masalah yang dihadapi berkenaan dengan perkhidmatan NSGov*Net.

Majoriti, 83% pengguna berurusan melalui panggilan telefon. Selain itu, 36% pengguna juga berurusan melalui mesej secara talian iaitu aplikasi *WhatsApp* sama ada *WhatsApp Group 'UPTM Helpdesk'* atau secara langsung dengan penyedia perkhidmatan.

Manakala, pengguna yang berurusan dengan penyedia perkhidmatan secara e-mel sebanyak 32%, secara surat 10% dan lain-lain saluran seperti sistem e-Helpdesk dan rujuk (berjumpa) dengan pegawai teknologi maklumat jabatan masing-masing.