



Laporan

DoiT CKK Tahun 2021

Berakhir Mei 2021 Status Pelaksanaan

INOVASI KATEGORI PENGURUSAN : Portal iPROJKR

- Pengendalian Pengurusan Projek Interaktif atau **iPROJKR** ialah satu ciptaan perkhidmatan digital baharu yang terdiri daripada gabungan beberapa sistem berkonsepkan hubungan kerja yang Interaktif di bawah satu laman portal.
- **Sistem Pertama** yang diperkenalkan ialah,
eCSI - Sistem Pengurusan Kepuasan Pelanggan

Ahli Pasukan KIK

IZZYANNA BINTI IDRIS – KETUA KUMPULAN

NUR AIREEN BINTI SHAMSUDIN – PENOLONG KETUA KUMPULAN

MOHD SUHAILI BIN ISMAIL

Ir. Dr. Ts. Gs. TING SIE CHUN

Ir. Ts. ASRIMAYANTI BINTI CHI ARI

AHMAD SALMAN BIN IBRAHIM ELM I

NORLIZA BINTI RAZALI

MUHAMMAD FATHI BIN ILIAS@ZAHARI

MOHAMMAD KHAIRUL NIZA BIN MOHJI

MAZWAN BIN ABDULLAH

AFFIZAD HERWADY BIN AHAMAD – FASILITATOR

Januari 2021 : Mula pembangunan Prototaip

22.03.2021 : DEMO Prototaip & Persetujuan PCKK bagi pemilihan inovasi sistem eCSI

10.04.2021 : Mula proses lantikan Programmer luar bagi pembangunan sistem

23.04.2021 : Mula pembangunan sistem secara dalaman

21.05.2021 : Pendaftaran nama rasmi domain **iprojkr.gov.my**

25.05.2021

Taklimat Pengenalan dan Penggunaan eCSI dalam portal iPROJKR

31.05.2021

Pelancaran iPROJKR secara dalaman untuk mulakan pembuktian

16.08.2021

Hantar Laporan Komprehensif Projek Inovasi

2021

Jan

Feb

Mac

Apr

Mei

Jun

Julai

Ogos

Sept

Okt

Nov

Dis

Jan

2022

PERUNTUKAN

Melalui perbincangan bersama *Programmer* luar untuk hasrat lantikan **“third party”** bermula 10 April 2021, ahli KIK menghadapi kesukaran dalam meneliti keperluan setiap modul sistem agar dapat menurunkan cadangan anggaran kos yang mencecah **lebih RM20 ribu** untuk satu sistem lengkap oleh pihak programmer tersebut dalam masa 2 bulan.

Usaha untuk mendapatkan protégé di bawah **bajet kontrak projek** juga telah dijalankan namun proses pengambilan memerlukan masa yang panjang.

Calon-calon Protégé yang dihubungi kurang berminat dan terdapat risiko sekiranya calon lepasan university yang dicadangkan masih belum bersedia dan memerlukan masa yang lebih panjang untuk pembangunan sistem Inovasi yang membawa nama jabatan.

KHIDMAT NASIHAT

Sejajar dengan keperluan tugas hakiki serta kekangan masa di musim pandemik ini, ahli KIK menghadapi kesukaran dalam pelaksanaan kajian dan hala tuju penyelidikan.

Pelbagai **alternatif** telah diusahakan termasuk mengadakan perbincangan dengan pihak BTM, menyatakan hasrat untuk bekerjasama dengan Universiti Kuala Lumpur dan mengadakan perjumpaan bersama pihak CPAB.

Ahli KIK mengadakan perjumpaan bersama **pihak CPAB** selaku pemenang KIK sebelum ini untuk berkongsi pengalaman dan memberikan suntikan semangat buat ahli-ahli KIK CKK.

Pihak BTM mencadangkan untuk menggunakan **sistem E-Survey JKR** sedia ada untuk kajian kepuasan Pelanggan, namun setelah diteliti, objektif Inovasi tidak dapat dicapai melalui sistem tersebut

TEKNIKAL

Ahli KIK menghadapi kesukaran untuk meneruskan projek Inovasi tanpa kepakaran yang berkaitan. Ahli KIK turut mengambil kira risiko dan keperluan perkhidmatan jangka panjang iaitu:

PENYENGKARAAN

Pihak BTM tidak menyenggara sistem yang bukan di bawah jagaan BTM. Sekiranya berhasrat demikian, dokumentasi **User Requirement Specification (URS) yang lengkap** perlu di hantar untuk dipertimbangkan

ISU TEKNIKAL

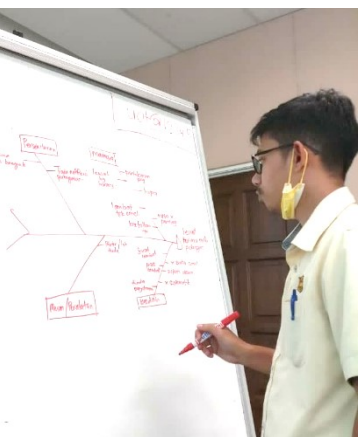
Lokasi server hosting, domain dan keperluan pendaftaran sistem secara sah bagi mengelakkan sekatan jaringan keselamatan BTM

PENEMPATAN SERVER JKR

Pihak BTM menjelaskan proses bagi menempatkan sistem baru ke dalam server JKR akan memakan masa yang agak lama dan perlu dibentangkan projek yang **telah siap** untuk dinilai

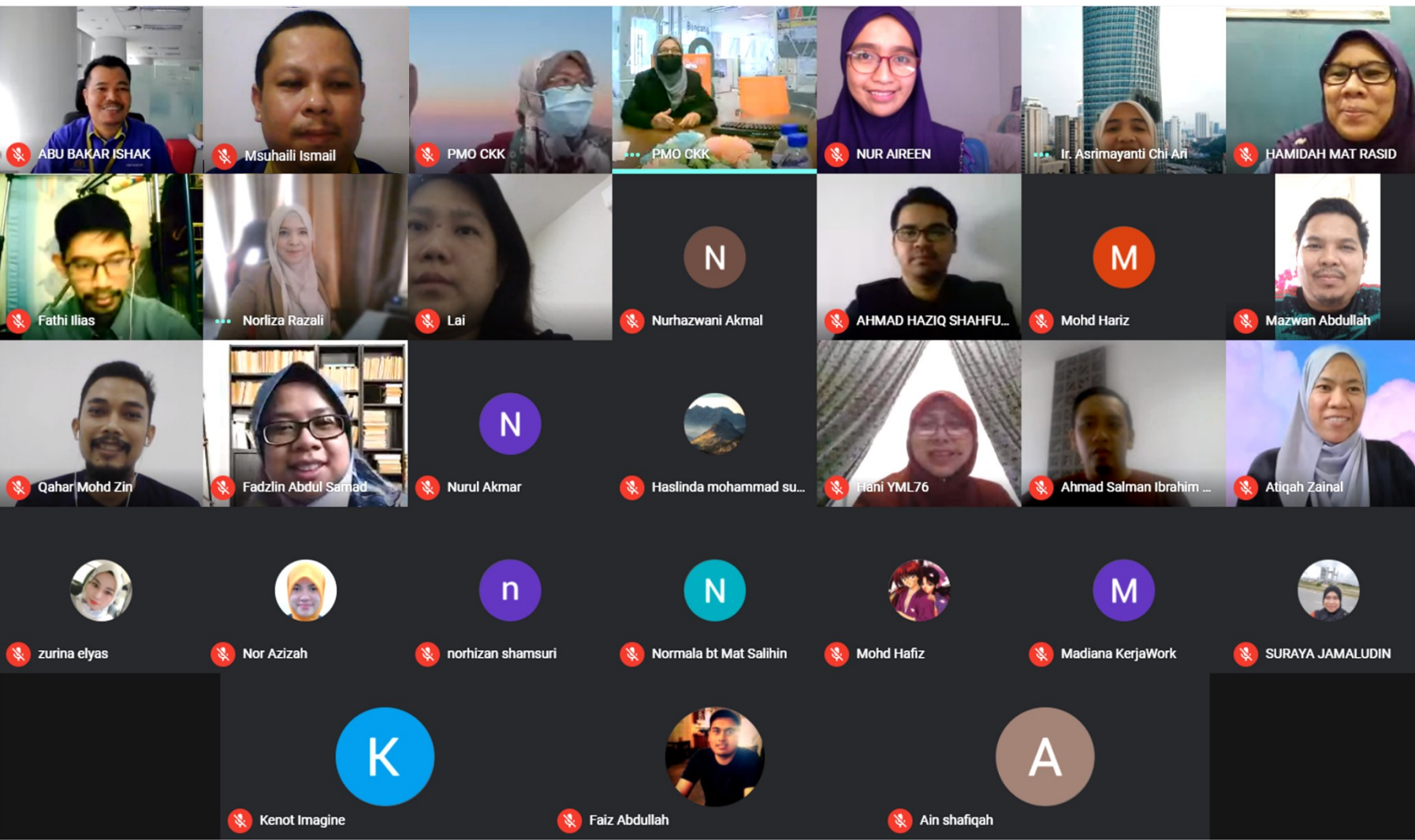


Walaupun bagaimanapun, Ahli KIK telah berusaha sehabis baik bagi merealisasikan produk Inovasi CKK secara dalaman.



TAKLIMAT PENGGUNAAN SISTEM eCSI SECARA MAYA

Melalui sesi taklimat Penggunaan sistem yang telah dilaksanakan secara maya yang dihadiri oleh 36 pegawai CKK pada **25 Mei 2021** yang lalu, terdapat beberapa penambahbaikan yang perlu ditambah baik dalam sistem sebelum hari pelancaran sistem secara dalaman yang dicadangkan pada **31 Mei 2021**.



Meeting details

(32)

Mohd Hafiz

Mohd Hariz

Msuhaili Ismail

Nor Azizah

norhizan shamsuri

Norliza Razali

Normala bt Mat Salihin

NUR AIREEN

Nurhazwani Akmal

Nurul Akmar

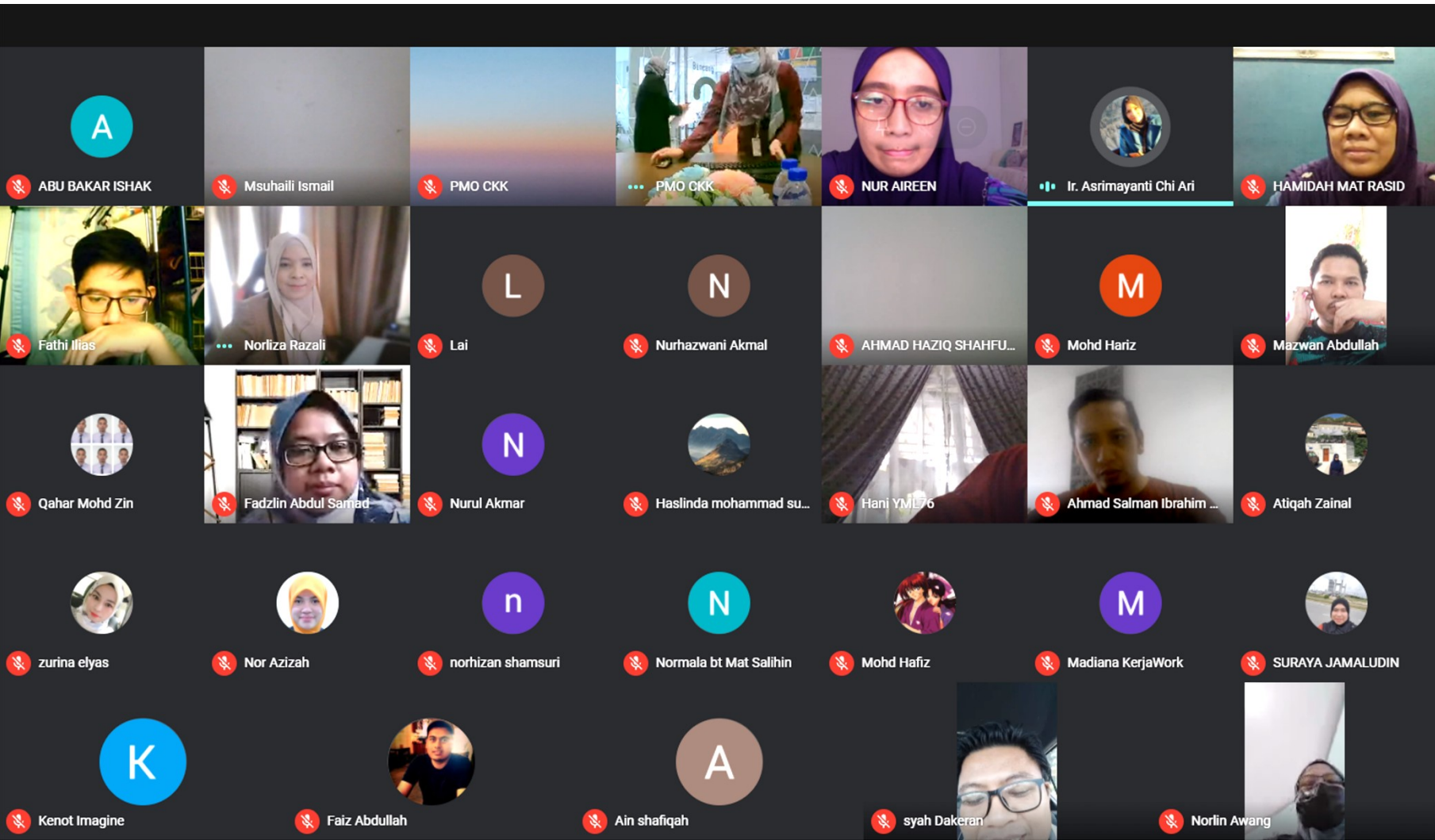
PMO CKK

PMO CKK

Qahar Mohd Zin

SURAYA JAMALUDIN

Antara isu berbangkit ialah **isu ruang tandatangan di dalam borang kajian kepuasan Pelanggan**. Semua yang hadir bersetuju untuk ruang tanda tangan digital diwujudkan sebagai langkah penambahbaikan sistem di samping ahli-ahli kik akan segera menyelaraskan isu ini bersama dengan pihak CDPK



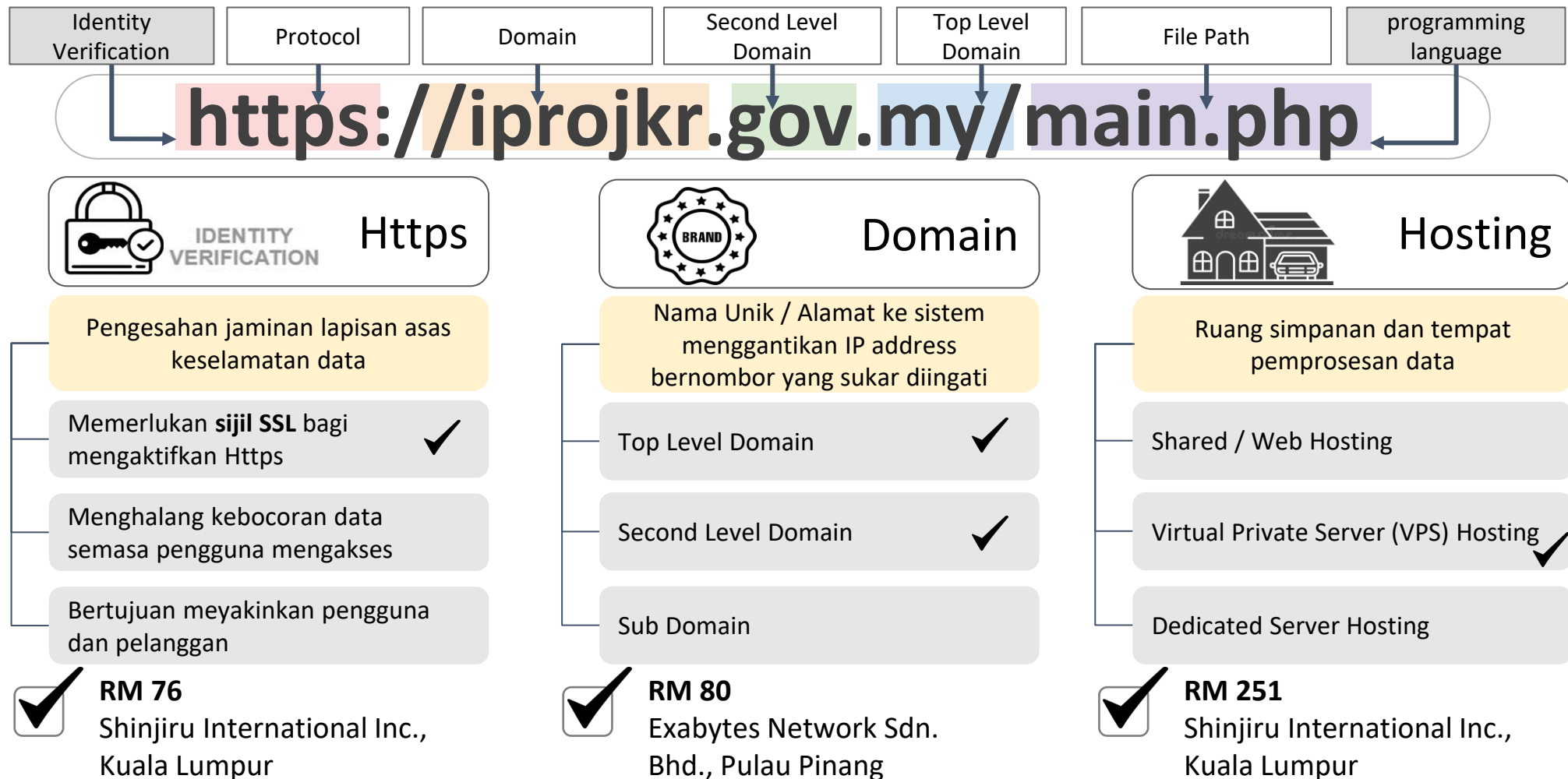
The image shows a Zoom meeting grid with 34 participants. The participants are arranged in a grid, with some names visible and others represented by initials or profile pictures. The names visible include: ABU BAKAR ISHAK, Msuhaili Ismail, PMO CKK, NUR AIREEN, Ir. Asrimayanti Chi Ari, HAMIDAH MAT RASID, Fathi Ilias, Norliza Razali, Lai, Nurhazwani Akmal, AHMAD HAZIQ SHAHFU..., Mohd Hariz, Mazwan Abdullah, Qahar Mohd Zin, Fadzlin Abdul Samad, Nurul Akmar, Haslinda mohammad su..., Hani YME26, Ahmad Salman Ibrahim ..., Atiqah Zainal, zurina elyas, Nor Azizah, norhizan shamsuri, Normala bt Mat Salihin, Mohd Hafiz, Madiana KerjaWork, SURAYA JAMALUDIN, Kenot Imagine, Faiz Abdullah, Ain shafiqah, syah Dakeran, and Norlin Awang.

Meeting details

(34)

- Mohd Hafiz
- Mohd Hariz
- Msuhaili Ismail
- Nor Azizah
- norhizan shamsuri
- Norlin Awang
- Norliza Razali
- Normala bt Mat Salihin
- NUR AIREEN
- Nurhazwani Akmal
- Nurul Akmar
- PMO CKK
- PMO CKK
- Qahar Mohd Zin

Hasil kajian pasaran yang bersesuaian, pembelian dan pendaftaran sistem telah lengkap dan sah digunakan selama setahun iaitu sehingga Mei 2022 dengan jumlah kos sebanyak **RM 407**.



		Lengkap Ujicuba	Login	Tambah Pengguna	Tambah Projek	Kemaskini Projek	Hantar Email	Jawab & Tandatangani Digital	Rating Sistem
1	IZZYANNA BINTI IDRIS		✓		✓		✓	✓	✓
2	NUR AIREEN BINTI SHAMSUDIN	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	MOHD SUHAILI BIN ISMAIL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Ir. Ts. ASRIMAYANTI BINTI CHI ARI		✓	✓	✓		✓		
5	Ir. Dr. Ts. Gs. TING SIE CHUN		✓					✓	✓
6	AHMAD SALMAN BIN IBRAHIM ELMI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	NORLIZA BINTI RAZALI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	MUHAMMAD FATHI BIN ILIAS@ZAHARI		✓	✓	✓	✓	✓		✓
9	MAZWAN BIN ABDULLAH	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	MOHAMMAD KHAIRUL NIZA BIN MOHJI		✓		✓	✓			
11	AFFIZAD HERWADY BIN AHAMAD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Bagi memastikan sistem sentiasa ditambah baik, status ujicuba diwujudkan melalui aktiviti logs yang merekodkan setiap aktiviti pengguna menjalani **“self experience”** dalam mengenal pasti kesukaran yang dihadapi mengikut pelbagai situasi seperti:

- Adaptasi perubahan teknologi mengikut peringkat umur
- Jenis telefon bimbit
- Jenis komputer
- Kelajuan internet
- Penggunaan aplikasi; dan sebagainya

 JKR MALAYSIA	PROSEDUR KOMUNIKASI, ADUAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen : JKR.PK(P).11-6 No. Keluaran : 06 No. Pindaan : 00 Tarikh : 19 Sept 2019 Muka Surat : 1 / 21
---	--	---

LAMPIRAN 6

BORANG KAJIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN (KEMENTERIAN / JABATAN/AGENSI / KERAJAAN/BADAN BERKANUN / ORANG PERSEORANGAN) TERHADAP PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN OLEH JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

Kajian ini dijalankan bagi mengkaji tahap kepuasan dan pandangan pegawai-pegawai yang terlibat secara langsung terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh JKR bagi projek yang telah dilaksanakan. Segala maklumbalas yang diperolehi akan digunakan untuk menilai prestasi kualiti perkhidmatan (service quality) agar pihak JKR dapat melaksanakan penambahbaikan perkhidmatan secara berterusan. Maklumbalas anda amat penting dan hendaklah mencerminkan pandangan Kementerian/Jabatan/Agensi yang anda wakil.

Nota: Bagi **Penilaian Pengurusan Projek**, soal selidik diedar oleh:

1. HOPT (fasa perancangan, rekabentuk & perolehan) selepas SST dikeluarkan
2. PP/WPP (fasa pembinaan) selepas CPC dikeluarkan
3. PP/WPP (fasa penyerahan) selepas tamat DLP

Sila isi pada butiran-butiran berkenaan diri anda.

BAHAGIAN A : BUTIRAN RESPONDEN

1. **Nama** : IR. SHUKRI BIN ISHAK
2. **Jawatan Disandang** : JURUTERA AWAM PENGUASA KANAN
3. **Kementerian/Jabatan/Agensi yang Anda Wakil** : KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
4. **Alamat Pejabat** : CAWANGAN KERJA KESIHATAN
IBU PEJABAT JKR MALAYSIA,
TINGKAT 17, 20-23, BLOK G
JALAN SULTAN SALAHUDDIN
50480 KUALA LUMPUR
5. **Tarikh** : 09-06-2021
6. **Tandatangan** :


(IR. SHUKRI BIN ISHAK)

Beberapa Ketua Bahagian dan Pegawai Kanan yang lain turut sama terlibat dalam Projek Ujicuba

	PROSEDUR KOMUNIKASI, ADUAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	No. Dokumen : JKR.PK(P).11-6
		No. Keluaran : 06
		No. Pindaan : 00
		Tarikh : 19 Sept 2019
		Muka Surat : 1 / 21

LAMPIRAN 6

BORANG KAJIAN TAHAP KEPUASAN PELANGGAN KERAJAAN/BADAN BERKANUN / ORANG BERKUALITI TERHADAP PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN OLEH JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

Bagi mengkaji tahap kepuasan dan pandangan pegawai-pegawai yang terlibat secara langsung dalam projek yang telah dilaksanakan. Segala maklumat yang diperlukan akan digunakan untuk menilai prestasi perkhidmatan (service quality) dan perkhidmatan secara berterusan. Maklumbalas anda akan dihantar kepada Kementerian/Jabatan/Agensi yang anda wakil.

Penilaian Pengurusan Projek, soal selidik diedar oleh:

(Fasa perancangan, rekabentuk & perolehan) selepas SST dikeluarkan
(Fasa pembinaan) selepas CPC dikeluarkan
(Fasa penyerahan) selepas tamat DLP

Butiran-butiran berkenaan diri anda.

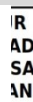
A : BUTIRAN RESPONDEN

Nama : ZAIDAH BINTI IBRAHIM
 An Disandang : JURUTERA AWAM PENGUASA KANAN
 Kementerian/Jabatan/Agensi : KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA
 Alamat Pejabat : CAWANGAN KERJA KESIHATAN IBU PEJABAT JKR MALAYSIA, TINGKAT 17, 20-23, BLOK G JALAN SULTAN SALAHUDDIN 50480 KUALA LUMPUR
 Tarikh : 09-06-2021
 Tugasan :



(ZAIDAH BINTI IBRAHIM)

DOKUMEN TERKAWAL

	IR ADUAN SAN	No. Dokumen : JKR.PK(P).11-6
		No. Keluaran : 06
		No. Pindaan : 00
		Tarikh : 19 Sept 2019
		Muka Surat : 1 / 21

LAMPIRAN 6

IR ADUAN SAN KERAJAAN/BADAN BERKANUN / ORANG BERKUALITI TERHADAP PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN OLEH JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

Bagi mengkaji tahap kepuasan dan pandangan pegawai-pegawai yang terlibat secara langsung dalam projek yang telah dilaksanakan. Segala maklumat yang diperlukan akan digunakan untuk menilai prestasi perkhidmatan (service quality) dan perkhidmatan secara berterusan. Maklumbalas anda akan dihantar kepada Kementerian/Jabatan/Agensi yang anda wakil.

Penilaian Pengurusan Projek, soal selidik diedar oleh:

(Fasa perancangan, rekabentuk & perolehan) selepas SST dikeluarkan
(Fasa pembinaan) selepas CPC dikeluarkan
(Fasa penyerahan) selepas tamat DLP

Butiran-butiran berkenaan diri anda.

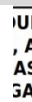
Nama : ANUAR BIN ABD HAMID
 An Disandang : ARKITEK PENGUASA KANAN
 Kementerian/Jabatan/Agensi : KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

Alamat Pejabat : CAWANGAN KERJA KESIHATAN IBU PEJABAT JKR MALAYSIA, TINGKAT 17, 20-23, BLOK G JALAN SULTAN SALAHUDDIN 50480 KUALA LUMPUR
 Tarikh : 09-06-2021



(ANUAR BIN ABD HAMID)

DOKUMEN TERKAWAL

	IR ADUAN SAN	No. Dokumen : JKR.PK(P).11-6
		No. Keluaran : 06
		No. Pindaan : 00
		Tarikh : 19 Sept 2019
		Muka Surat : 1 / 21

LAMPIRAN 6

IR ADUAN SAN KERAJAAN/BADAN BERKANUN / ORANG BERKUALITI TERHADAP PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN OLEH JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

Bagi mengkaji tahap kepuasan dan pandangan pegawai-pegawai yang terlibat secara langsung dalam projek yang telah dilaksanakan. Segala maklumat yang diperlukan akan digunakan untuk menilai prestasi perkhidmatan (service quality) dan perkhidmatan secara berterusan. Maklumbalas anda akan dihantar kepada Kementerian/Jabatan/Agensi yang anda wakil.

Penilaian Pengurusan Projek, soal selidik diedar oleh:

(Fasa perancangan, rekabentuk & perolehan) selepas SST dikeluarkan
(Fasa pembinaan) selepas CPC dikeluarkan
(Fasa penyerahan) selepas tamat DLP

Butiran-butiran berkenaan diri anda.

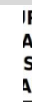
Nama : NORLINA BINTI AWANG
 An Disandang : ARKITEK PENGUASA KANAN
 Kementerian/Jabatan/Agensi : KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

Alamat Pejabat : CAWANGAN KERJA KESIHATAN IBU PEJABAT JKR MALAYSIA, TINGKAT 17, 20-23, BLOK G JALAN SULTAN SALAHUDDIN 50480 KUALA LUMPUR
 Tarikh : 09-06-2021



(NORLINA BINTI AWANG)

DOKUMEN TERKAWAL

	IR ADUAN SAN	No. Dokumen : JKR.PK(P).11-6
		No. Keluaran : 06
		No. Pindaan : 00
		Tarikh : 19 Sept 2019
		Muka Surat : 1 / 21

LAMPIRAN 6

IR ADUAN SAN KERAJAAN/BADAN BERKANUN / ORANG BERKUALITI TERHADAP PERKHIDMATAN YANG DIBERIKAN OLEH JABATAN KERJA RAYA MALAYSIA

Bagi mengkaji tahap kepuasan dan pandangan pegawai-pegawai yang terlibat secara langsung dalam projek yang telah dilaksanakan. Segala maklumat yang diperlukan akan digunakan untuk menilai prestasi perkhidmatan (service quality) dan perkhidmatan secara berterusan. Maklumbalas anda akan dihantar kepada Kementerian/Jabatan/Agensi yang anda wakil.

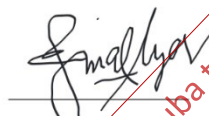
Penilaian Pengurusan Projek, soal selidik diedar oleh:

(Fasa perancangan, rekabentuk & perolehan) selepas SST dikeluarkan
(Fasa pembinaan) selepas CPC dikeluarkan
(Fasa penyerahan) selepas tamat DLP

Butiran-butiran berkenaan diri anda.

Nama : JURUTERA AWAM PENGUASA KANAN
 An Disandang : JURUTERA AWAM KANAN
 Kementerian/Jabatan/Agensi : KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA

Alamat Pejabat : CAWANGAN KERJA KESIHATAN IBU PEJABAT JKR MALAYSIA, TINGKAT 17, 20-23, BLOK G, ARAS 23, MENARA KERJA RAYA, JALAN SULTAN SALAHUDDIN, KUALA LUMPUR
 Tarikh : 09-06-2021



(JURUTERA AWAM KANAN)

DOKUMEN TERKAWAL

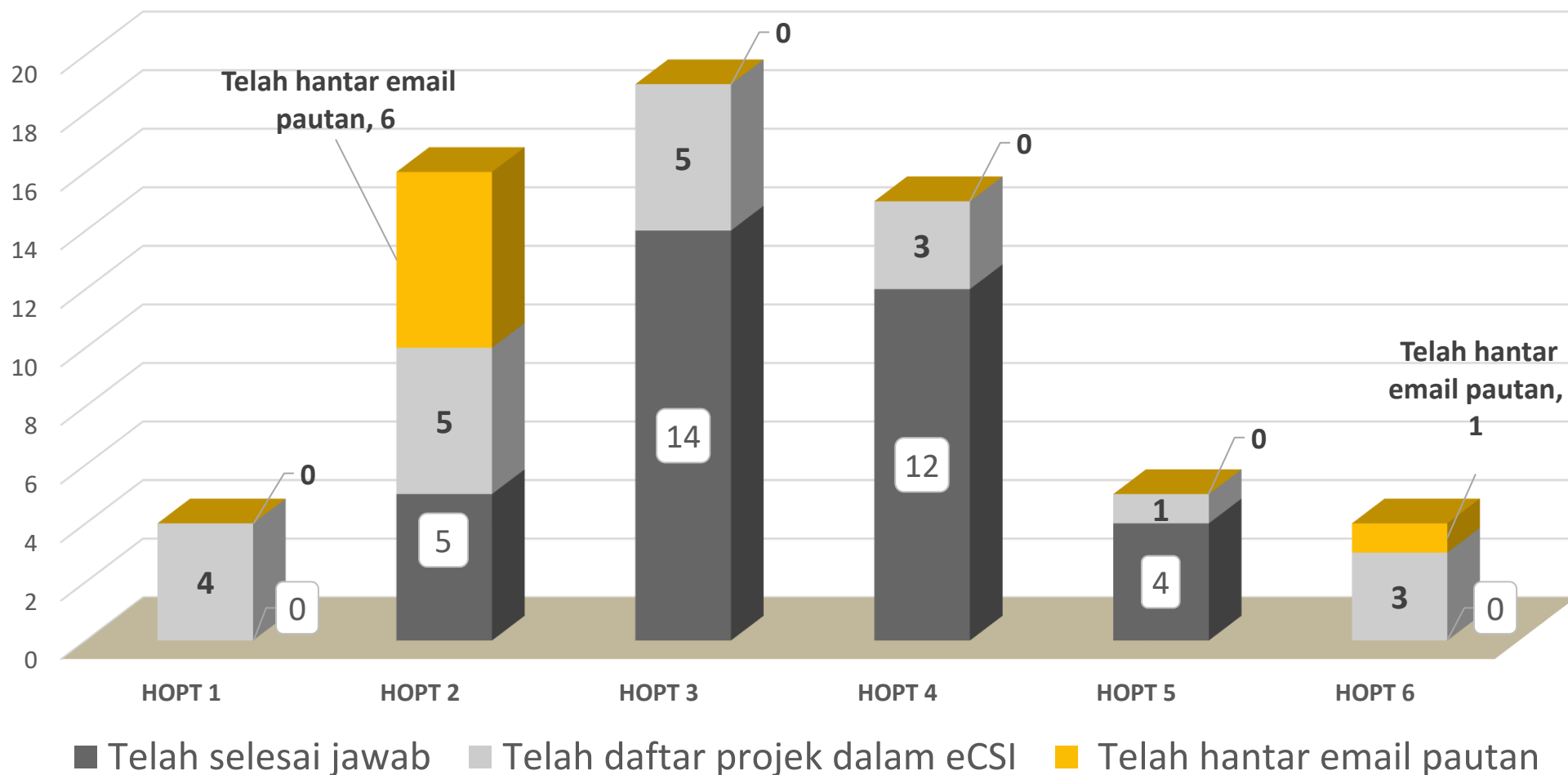
Contoh ujicuba tanda tangan digital



1	Modul Pengguna	
1.1	Login	✓
1.2	Papar profil	✓
1.3	kemaskini maklumat pengguna	✗
1.4	Fungsi nyah aktif pengguna	✗
1.5	Tukar kata laluan	✓
1.6	Fungsi Tambah pengguna	✓
1.7	Level akses - Super admin, admin caw. dan admin bahagian	✓
1.8	Fungsi lupa kata laluan	✓
1.9	Fungsi ingat kata laluan	✗
1.10	Fungsi penggunaan login SSO Jabatan (perlu kebenaran BTM)	✗
1.11	Fungsi tapisan mengikut Cawangan, Bahagian dan carian di paparan senarai pengguna / direktori pengguna	✓
2	Modul Projek	
2.1	Paparan mengikut tapisan Caw., Bhg., negeri, tahun borang terima dan pilihan papar yang ada maklumbalas atau semua	✓
2.2	Paparan jumlah terima borang bagi setiap projek	✓
2.3	Paparan Tarikh sebenar SST, CPC dan tamat DLP	✓
2.1	Fungsi Tambah Projek	✓
2.5	Fungsi Kemaskini maklumat projek	✓
2.6	Fungsi nyah aktif projek / arkib	✗
3	Modul Status Maklumbalas	
3.1	Status tindakan mengikut warna di setiap fasa	✓
3.2	Paparan Tarikh bagi setiap status tindakan	✓
3.3	Paparan purata skor bagi setiap fasa yang selesai	✓
3.4	Fungsi papar/cetak /muat turun lampiran borang SPB	✓
3.5	Paparan data analisis mengikut kategori masalah	✗
4	Modul Penghantaran Email	
4.1	Penetapan email rasmi iprojkr@jkr.gov.my sebagai medium penghantar email melalui sistem	✓
4.2	Pengisian maklumat berkaitan bagi pihak responden	✓
4.3	Penetapan tarikh tamat pautan borang	✓

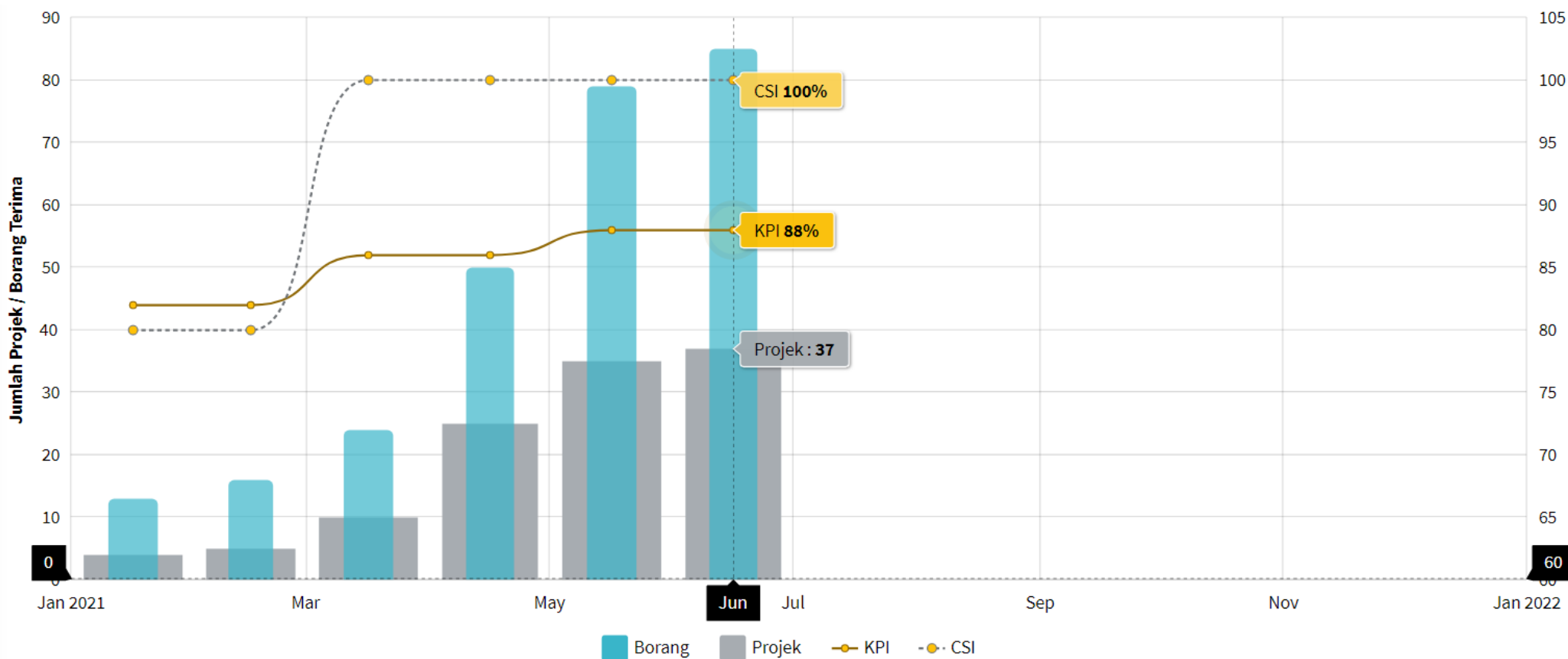
4.4	Janaan pautan unik (yang telah diproses melalui id <i>encryption</i>)	✓
4.5	Fungsi / proses hantar <i>template</i> email melalui sistem	✓
4.6	Email 1 – hantar pautan borang kepada pelanggan	✓
4.7	Email 2 – makluman berjaya dihantar kepada penghantar	✓
4.8	Email 3 – peringatan tarikh tamat pautan (1 hari sebelum)	✓
4.9	Email 4 – makluman selesai dijawab beserta lampiran	✓
4.10	Email 5 – hantar pautan penukaran bagi fungsi lupa kata laluan	✓
5	Modul Paparan Borang	
5.1	Template borang fasa 1 hingga fasa 5	✓
5.2	Papar butiran pelanggan yang telah diisi oleh admin di Bhg. A	✓
5.3	Pemilihan jawapan melalui fungsi on-click radio button 1-7	✓
5.4	Ruang taip cadangan bagi setiap fasa projek (max. 250 aksara)	✓
5.5	Ruang tandatangan digital berserta fungsi <i>undo</i>	✓
5.6	Tetapan nyah aktif <i>button</i> TB mengikut kaedah pelaksanaan	✓
6	Modul Analisis	
6.1	Paparan analisis data mengikut tapisan yang dikehendaki	✓
6.2	Jana eCSI (jumlah borang skor > 5 per jumlah borang terima)	✓
6.3	Jana KPI (jumlah keseluruhan skor per jumlah borang diterima)	✓
6.4	Jana Analisis (mengikut kategori masalah bagi setiap fasa)	✗
6.5	Fungsi muat turun format data terbuka (<i>microsoft excel</i>)	✗
6.6	Fungsi <i>rating</i> sistem melalui nilai bintang oleh pengguna dan pelanggan bagi analisis penggunaan dalam laporan Inovasi kik	✓
7	Modul Pelaporan	
7.1	Format PDF – Lampiran borang SPB bagi setiap fasa	✓
7.2	Format PDF – Laporan data mengikut kiraan CSI	✓
7.3	Format PDF – Laporan data mengikut kiraan pelan strategik	✗
7.4	Fungsi tapisan bagi janaan laporan format carta	✗
7.5	Format Carta – Laporan Analisis Kategori Masalah	✗
7.6	Format Carta – Laporan Statistik data CSI mengikut bulan	✗
7.7	Format Carta – Laporan Statistik data KPI mengikut bulan	✗

Bermula pada 31 Mei 2021 sehingga 09 Jun 2021, sejumlah **35 projek** yang telah diterima maklumbalas telah **didaftarkan secara manual ke dalam sistem** bagi mendapatkan data lengkap secara tahunan daripada Januari 2021 . Termasuk **21 projek** baru daftar, jumlah keseluruhan projek yang telah dimasukkan ke dalam sistem ialah **56 projek**. Setakat ini, **7 jumlah borang** telah diambil tindakan penghantaran email oleh HOPT seperti berikut:



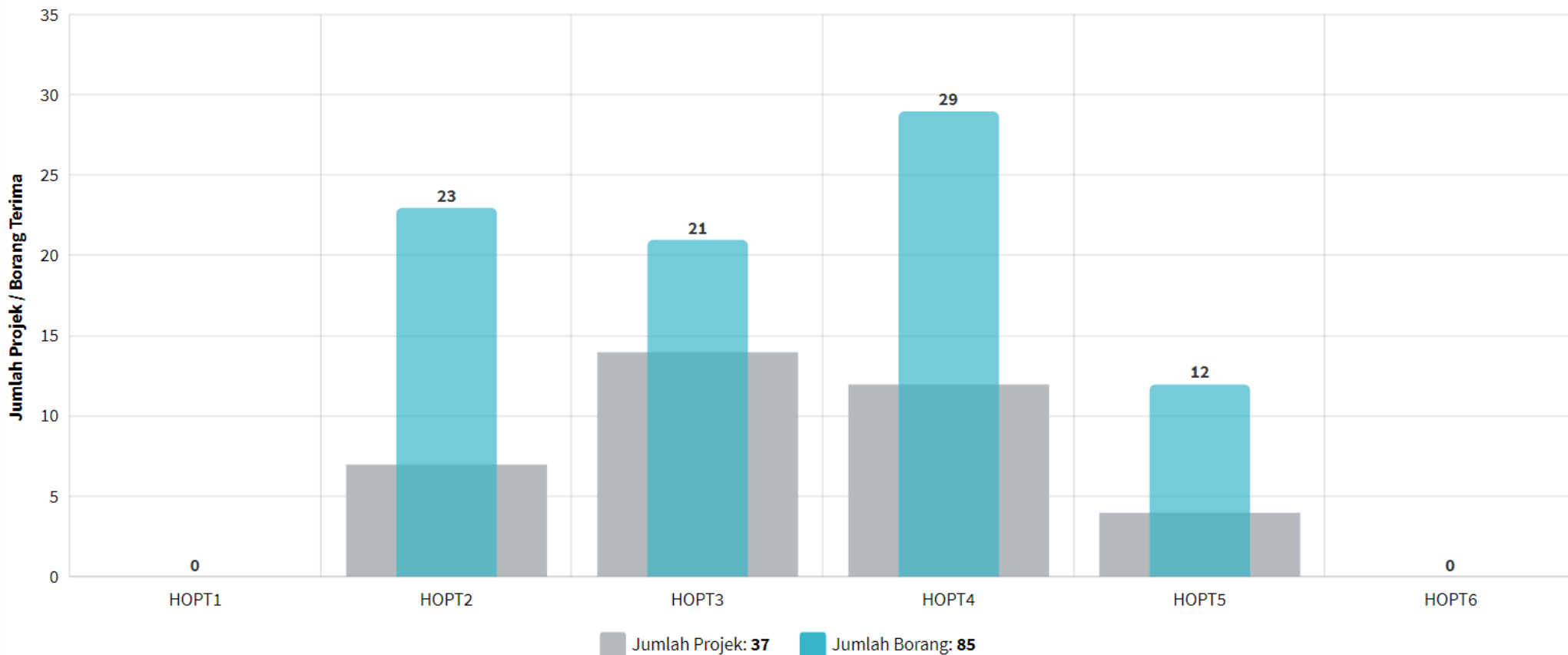
JANAAN STATISTIK DARIPADA Portal iPROJKR

REKOD PENCAPAIAN eCSI - JUN 2021



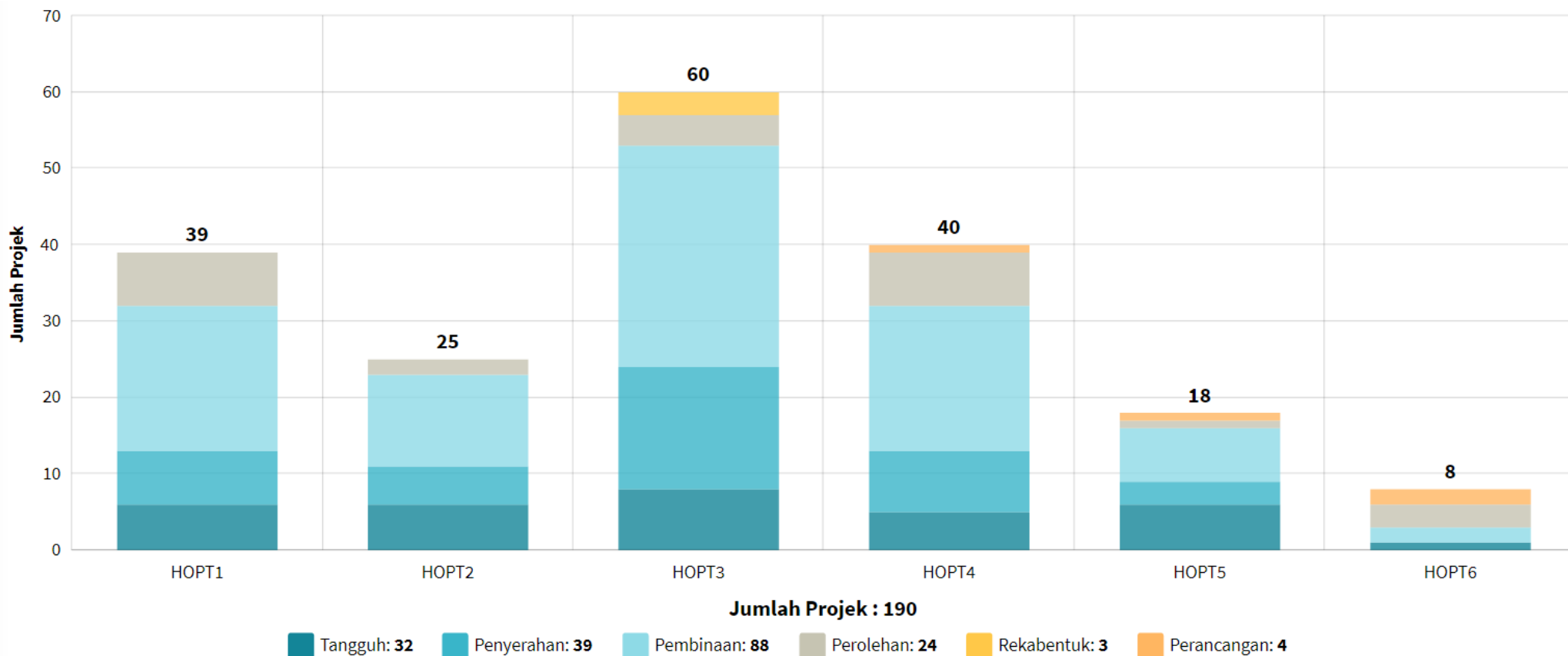
JANAAN STATISTIK DARIPADA Portal iPROJKR

PENYUMBANG DATA PENCAPAIAN eCSI Setakat 09 JUN 2021



JANAAN STATISTIK DARIPADA Portal iPROJKR

DATA KESELURUHAN PROJEK MENGIKUT BAHAGIAN - JUN 2021



LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN - PENGURUSAN PROJEK

Bulan : MEI 2021

CAWANGAN KERJA KESIHATAN				Bilangan soal selidik yang diterima = Z					Bilangan *Purata Melebihi Skala 5=Y					*Purata Skor S	
Bil	Projek	Pelanggan	Jumlah Terima	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2
30	BANGUNAN TAMBAHAN JABATAN PERUBATAN TRANSFUSI, HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II, KOTA BHARU, KELANTAN	KKM	2	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0
31	KUARTERS KLINIK KESIHATAN ARING, GUA MUSANG, KELANTAN	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.13	6.17
32	MENYIAPKAN BAKI KERJA TERBENGKALAI BAGI CADANGAN PEMBINAAN HOSPITAL PETRAJAYA (300 KATIL) PETRAJAYA SARAWAK-TENDER SEMULA	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.25	6.00
33	PUSAT PAKAR PERGIGIAN SEREMBAN, NEGERI SEMBILAN	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	7.00	7.00
34	BLOK TAMBAHAN HOSPITAL TUANKU AMPUAN NAJIAH, KUALA PILAH, NEGERI SEMBILAN (REKA & BINA)	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	7.00	7.00
35	KLINIK KESIHATAN (JENIS 2) TAMPIN, DAERAH TAMPIN, NEGERI SEMBILAN	KKM	3	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.67	7.00
Keseluruhan			79	26	18	18	11	6	26	18	18	11	6	6.08	6.14
Peratus Skor (%) = $X/7 \times 100\%$														87%	88%
CSI (%) = $Y/Z \times 100\% = W$														100%	100%
CSI Keseluruhan (%) = Purata W														100%	100%

Nota:
*Data-data diperolehi berdasarkan daripada Borang Kajian Pelanggan (JKR.PK(P).11-6)

Disediakan oleh :

Urusetia SPB

Hantar Penyediaan

Tarikh : 09.06.2021



Senarai projek akan sentiasa dikemaskini secara *live* tanpa perlu taip semula



Data CSI dapat diperolehi secara terus melalui sistem

Disahkan oleh :

Pengarah

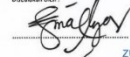
Hantar Pengesahan

Tarikh : 09.06.2021

LAMPIRAN A															
LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN - PENGURUSAN PROJEK															
CAWANGAN / NEGERI : CAWANGAN KERJA KESIHATAN															
Bulan : MEI 2021															
Sl	Projek	Pelanggan	Bilangan soal selidik yang diterima = Z					Bilangan *Purata Melebihi Skala 5=Y					*Purata Skor Setiap Fasa (1 hingga 7) = X		
			Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3	Fasa 4	Fasa 5	Fasa 1	Fasa 2	Fasa 3
31	KUARTERS KLINIK KESIHATAN ARING, GUA MUSANG, KELANTAN	KKM	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.13	6.17	6.00
32	MENYIAPKAN BAKI KERJA TERBENGKALAI BAGI CADANGAN PEMBINAAN HOSPITAL PETRAJAYA (300 KATIL) PETRAJAYA SARAWAK-TENDER SEMULA	KKM	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	6.25	6.00	6.00
33	PUSAT PAKAR PERGIGIAN SEREMBAN, NEGERI SEMBILAN	KKM	1	1	1			1	1	1			7.00	7.00	7.00
34	BLOK TAMBAHAN HOSPITAL TUANKU AMPUAN NAJIAH, KUALA PILAH, NEGERI SEMBILAN (REKA & BINA)	KKM	1	1	1			1	1	1			7.00	7.00	7.00
35	KLINIK KESIHATAN (JENIS 2) TAMPIN, DAERAH TAMPIN, NEGERI SEMBILAN	KKM	1	1	1			1	1	1			6.67	7.00	6.00
Keseluruhan			31	23	23	16	7	31	23	23	16	7	6.08	6.14	6.32
Peratus Skor (%) = $X/7 \times 100\%$													87%	88%	87%
CSI (%) = $Y/Z \times 100\% = W$													100%	100%	100%
CSI Keseluruhan (%) = Purata W													100%	100%	100%

Nota:
*Data-data diperolehi berdasarkan daripada Borang Kajian Pelanggan (JKR.PK(P).11-6)

Disediakan oleh :


ZURINA BINTI ELYAS
Urusetia SPB

Tarikh: 8/6/2021

Disahkan oleh :


Az ID: AZMAN BIN MD. HASHIM
PENGARAH CAWANGAN KERJA KESIHATAN

Tarikh: 9/6/21

Contoh Laporan CSI format manual

Format kiraan telah dikaji melalui contoh lampiran CDPK dan telah diuji melalui data perbandingan lampiran manual dan bersistem. Hasil pengujian adalah **100% tepat**. Indeks CSI setakat

Mei 2021 ialah **100%**

Ruang proses hantar email untuk pengesahan tandatangan digital disediakan namun perlu mendapatkan **persetujuan PCKK** bagi pelaksanaan penyediaan dan pengesahan melalui sistem eCSI secara online sepenuhnya

Hasil janaan Laporan CSI melalui system eCSI



Memandangkan Kehendak laporan Prestasi yang berbeza, dua fungsi janaan telah diwujudkan melalui sistem iaitu **JANA eCSI** dan **JANA KPI**

Balanced Scorecard Measure Dictionary

PENGARAH KANAN/PENGARAH KERJA RAYA

Perspective: Pelanggan	Measure Number / Name: T21.7 Indeks Kepuasan Pelanggan – Berdasarkan Projek	Owner: Pengarah Cawangan dan Negeri
Strategy Objective: Pelanggan Yang Amat Berpuashati		
Description: Kajian ke atas kepuasan pelanggan berdasarkan projek menggunakan Borang Sistem Pengurusan Bersepadu (SPB)		
Lag/Lead: Lag	Frequency: Bulanan	Unit Type: Peratus
Polarity: Tinggi adalah baik		
Formula: $\frac{\text{Jumlah keseluruhan skor borang kajian kepuasan pelanggan}}{\text{Jumlah keseluruhan borang yang diterima}} \times 100\%$		

Kamus Kiraan Indeks Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Projek

KPI PELAN STRATEGIK TEMA 2 T2.1.7 - Indeks Kepuasan Pelanggan – Berdasarkan Projek

Tarikh Jana : 09.06.2021

CAWANGAN KERJA KESIHATAN

Projek	Jumlah Skor (a)	Jumlah Terima (b)	Skor Penuh (c) = b x 7	% Indeks (a / c) x 100
29 PEJABAT KESIHATAN DAERAH JELI, KELANTAN	12.23	2	14	87%
30 CADANGAN MEROBOK DAN MEMBINA SEBUAH BANGUNAN TAMBAHAN JABATAN PERUBATAN TRANSFUSI, HOSPITAL RAJA PEREMPUAN ZAINAB II, KOTA BHARU, KELANTAN	12.13	2	14	87%
31 KUARTERS KLINIK KESIHATAN ARING, GUA MUSANG, KELANTAN	18.30	3	21	87%
32 MENYIAPKAN BAKI KERJA TERBENGKALAI BAGI CADANGAN PEMBINAAN HOSPITAL PETRAJAYA (300 KATIL) PETRAJAYA SARAWAK-TENDER SEMULA	18.25	3	21	87%
33 PUSAT PAKAR PERGIGIAN SEREMBAN, NEGERI SEMBILAN	21.00	3	21	100%
34 BLOK TAMBAHAN HOSPITAL TUANKU AMPUAN NAJIHAH, KUALA PILAH, NEGERI SEMBILAN (REKA & BINA)	21.00	3	21	100%
35 KLINIK KESIHATAN (JENIS 2) TAMPIN, DAERAH TAMPIN, NEGERI SEMBILAN	19.67	3	21	94%
JUMLAH KESELURUHAN	486.41	79	553	88%



Catatan peratusan mengikut projek juga diwujudkan bagi tujuan penambahbaikan



Data KPI ini juga dapat diperoleh secara terus melalui sistem

Melalui data yang sama, data KPI sangat berbeza dengan data eCSI yang mencatat **100%**. Peratus Indeks mengikut kiraan Pelan Strategik sehingga

Mei 2021 ialah **88%**

Hasil janaan Laporan KPI Pelan Strategik melalui sistem eCSI



S E L A M A T D A T A N G

Ke

iPROJKR

Pengendalian Pengurusan Projek Interaktif
*Interactive **P**roject Management Handling*

DENGAN RASMINYA BERMULA PADA **31 MEI 2021**, PENGGUNAAN SISTEM eCSI MELALUI
PORTAL iPROJKR SECARA LIVE TELAH DILANCARKAN DI LAMAN WEB RASMI

<https://iprojkr.jkr.gov.my>

iPROJKR

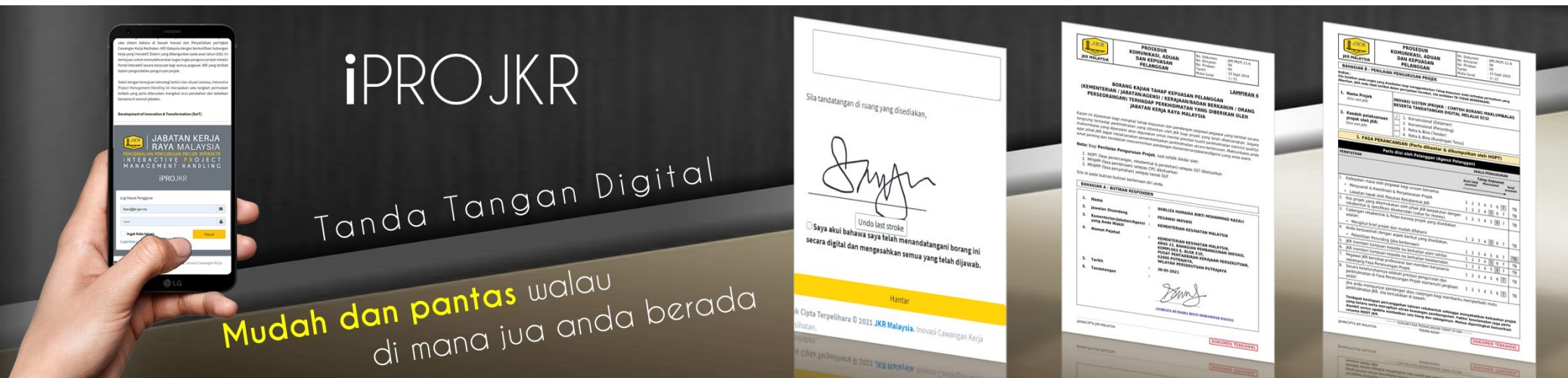
INOVASI PENGURUSAN
*Interactive **P**roject Management Handling***Adakah Anda Pengurus Projek?**

Sudahkah Anda MENDAFTAR **iPROJKR**?
Layari iprojkr.gov.my dan manfaatkan
kemudahan tugas anda melalui

Pengendalian Pengurusan Projek Interaktif



PELANCARAN SISTEM eCSI melalui PORTAL iPROJKR

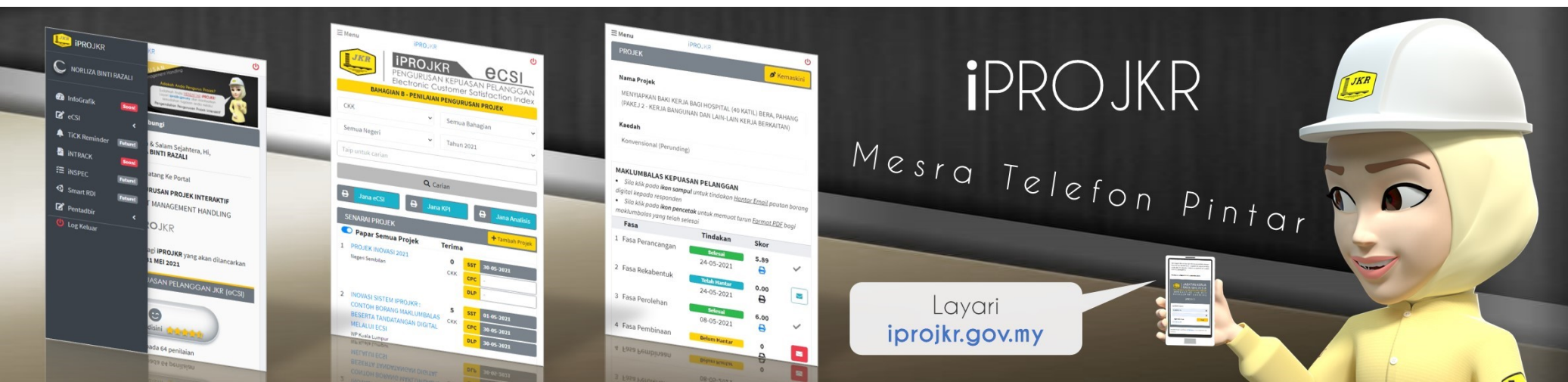


Sila klik NEXT untuk saksikan tayangan montaj Pelancaran

NEXT



Sound on



***Terima
Kasih***

**20
21**