



UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN PERANCANGAN
PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)



SISTEM PEMANTAUAN LAMAN WEB DAN PERKHIDMATAN DALAM TALIAN KERAJAAN

SISTEM PEMANTAUAN LAMAN WEB DAN PERKHIDMATAN DALAM TALIAN KERAJAAN (SPLaSK)

28 MAC 2019

Oleh

Bahagian Kerajaan Digital

AGENDA

TARIKH	MASA	ATUR CARA
28 Mac 2019 (Khamis)	8.00 a.m - 8.30 a.m	Pendaftaran Peserta
	8.50 a.m - 9.00 a.m	Bacaan Doa
	9.00 a.m - 9.15 a.m	Ucapan Aluan
	9.15 a.m - 9.45 a.m	Pengenalan SPLaSK (SPLWDPT)
	9.45 a.m - 10.00 a.m	Minum Pagi
	10.00 a.m – 12.30 p.m	Hands-On Crawlers
	12.30 p.m – 2.30 p.m	Rehat / Makan Tengahari
	2.30 p.m - 5.00 p.m	Hands-On/ Sharing Knowledge on Joomla Q&A

ISI KANDUNGAN

1 TUJUAN

2 LATAR BELAKANG

3 PENGENALAN SPLaSK

4 PELAN PELAKSANAAN

5 TANGGUNGJAWAB AGENSI

6 RANTAIAN KEHADAPAN

7 PENUTUP

TUJUAN

TUJUAN

Latar Belakang

Pengenalan SPLaSK

Pelan Pelaksanaan

Tanggungjawab Agensi

Rantaian Kehadapan

Memberi pendedahan berkaitan pelaksanaan Sistem Pemantauan Laman Web Dan Perkhidmatan Dalam Talian Kerajaan (SPLaSK) di semua agensi sektor awam.

LATAR BELAKANG

Tujuan	LATAR BELAKANG	Pengenalan SPLaSK	Pelan Pelaksanaan	Tanggungjawab Agensi	Rantaian Kehadapan
--------	-----------------------	-------------------	-------------------	----------------------	--------------------

- Mesyuarat *Flagship Application Coordination Committee* (FCC) kali ke-43 yang diadakan pada 12 Oktober 2017 dan dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Negara (KSN) bersetuju projek *Provider-Based Evaluation* (ProBE) dan *Malaysian User Satisfaction Evaluation* (MUSE) diserahkan kepada MAMPU pada tahun 2018.
- Transformasi perkhidmatan dalam talian Kerajaan adalah terkandung di dalam dokumen Kajian Separuh Penggal RMKe-11, Tonggak I iaitu Mereformasi Tadbir Urus ke arah Meningkatkan Ketelusan dan Kecekapan Perkhidmatan Awam, Bidang keutamaan memperkukuh penyampaian perkhidmatan awam dengan menyasarkan kedudukan 15 terbaik bagi sub indeks perkhidmatan dalam talian bagi Indeks UN e-Government (EGDI)

UN-EGDI KPI 2014-2020

Tujuan

LATAR BELAKANG

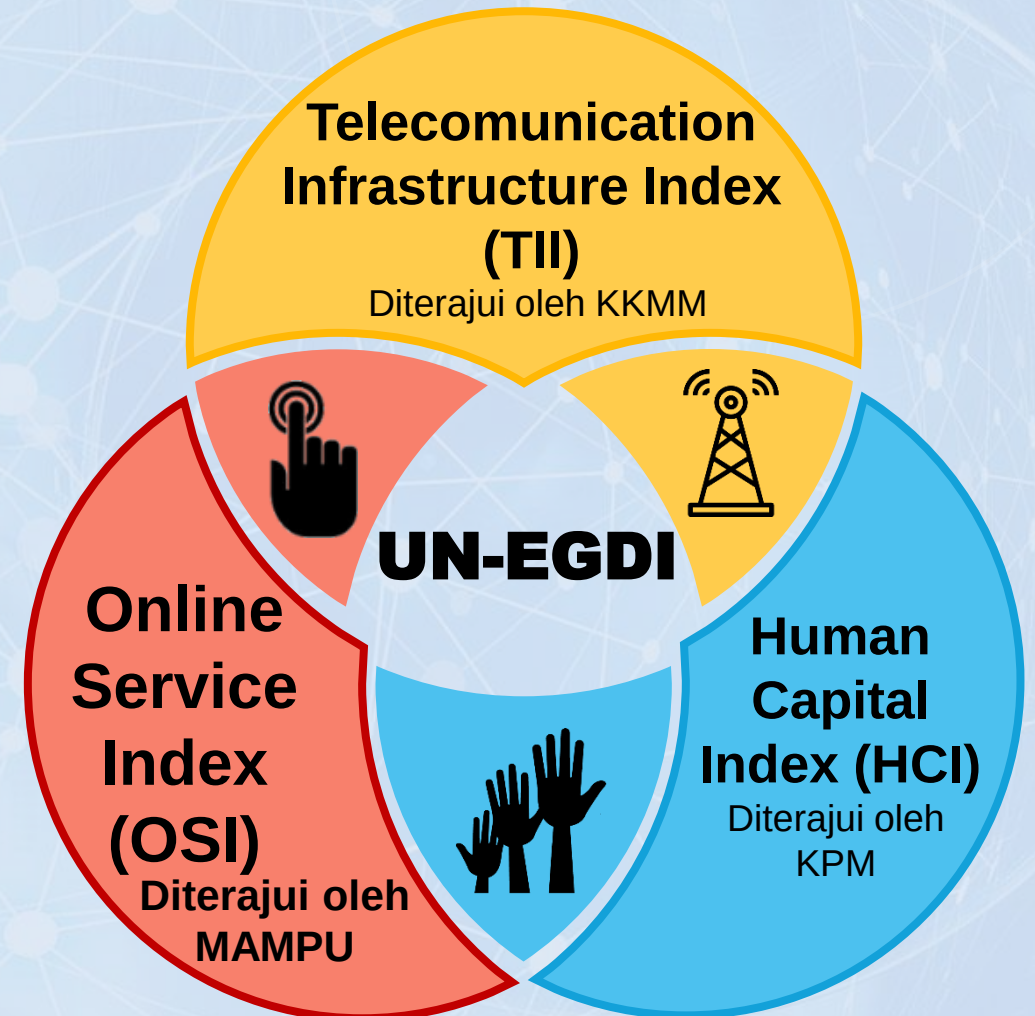
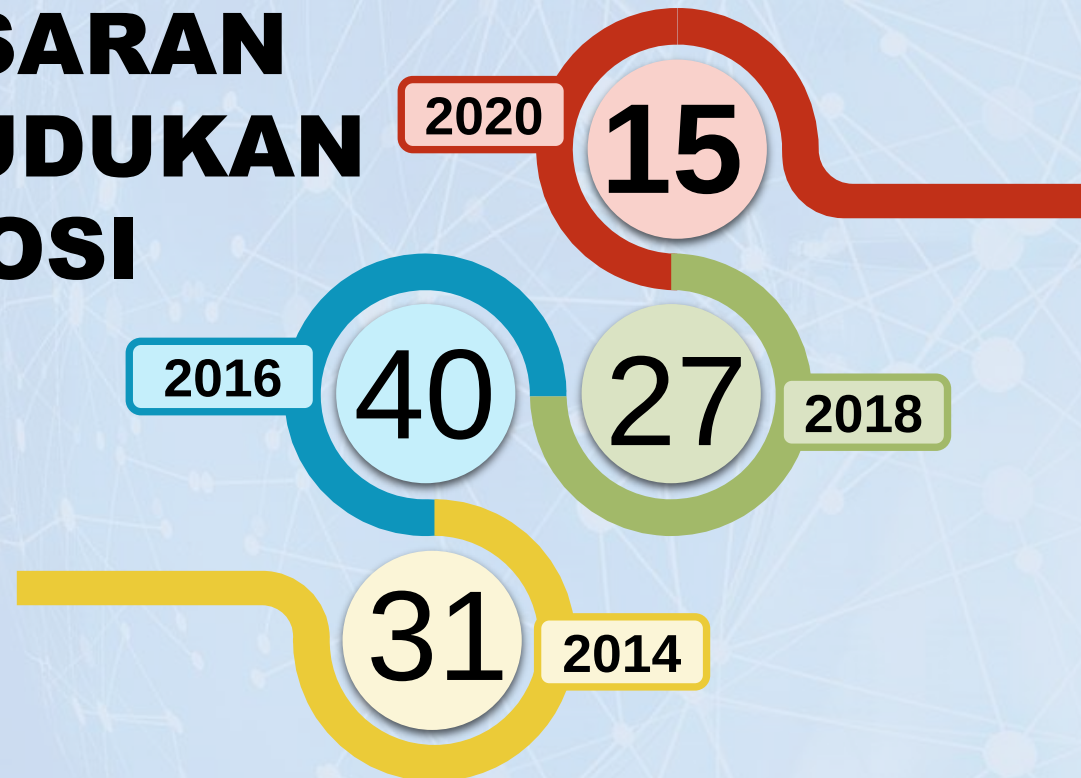
Pengenalan SPLaSK

Pelan Pelaksanaan

Tanggungjawab Agensi

Rantaian Kehadapan

SASARAN KEDUDUKAN OSI



Kronologi Penilaian Laman Web dan Perkhidmatan Dalam Talian Kerajaan

Tujuan

LATAR BELAKANG

Pengenalan SPLaSK

Pelan Pelaksanaan

Tanggungjawab Agensi

Rantaian Kehadapan

KRONOLOGI

2005-2013
MGPWA

2014
ProBE

2015-2016
(ProBE & MUSE)

2017
MUSE

2019
SPLaSK

- 4 bulan penilaian dalaman terhadap laman web Kerajaan
- 2 kategori iaitu portal dan laman web

- Penilaian sendiri sepanjang tahun terhadap laman web Kerajaan
- Audit dijalankan secara rawak

ProBE

- Seajar dengan 7 tonggak utama jangkaan pengguna
- Mandatori & kriteria baharu
- Selaras dengan Kaji Selidik UN e-Government
- Rasionalisasi Laman Web

MUSE:

- Long survey dan GOS e-Rating
- Perluasan Penggunaan
- Meningkatkan kepuasan

Fasa Peralihan

MUSE :

- GOS e-Rating
- Perluasan Penggunaan
- *Sentiment analysis*

Penilaian dan pemantauan laman web dan perkhidmatan dalam talian Kerajaan

MGPWA:
Malaysia Government
Portals & Websites
Assessment

ProBE:
Provider-Based Evaluation

MUSE:
Malaysian User Satisfaction
Evaluation

SPLaSK:
Sistem Pemantauan Laman
Web dan Perkhidmatan
Dalam Talian Kerajaan.

PENGENALAN SPLaSK

Tujuan

Latar Belakang

PENGENALAN SPLaSK

Penilaian & Pemarkahan

Pelan Pelaksanaan

Rantaian Kehadapan



SISTEM PEMANTAUAN LAMAN WEB DAN PERKHIDMATAN DALAM TALIAN KERAJAAN

APA ITU SPLaSK?

Platform pemantauan ke atas kriteria-kriteria laman web dan perkhidmatan dalam talian yang telah ditetapkan mengikut kriteria ProBE/MUSE

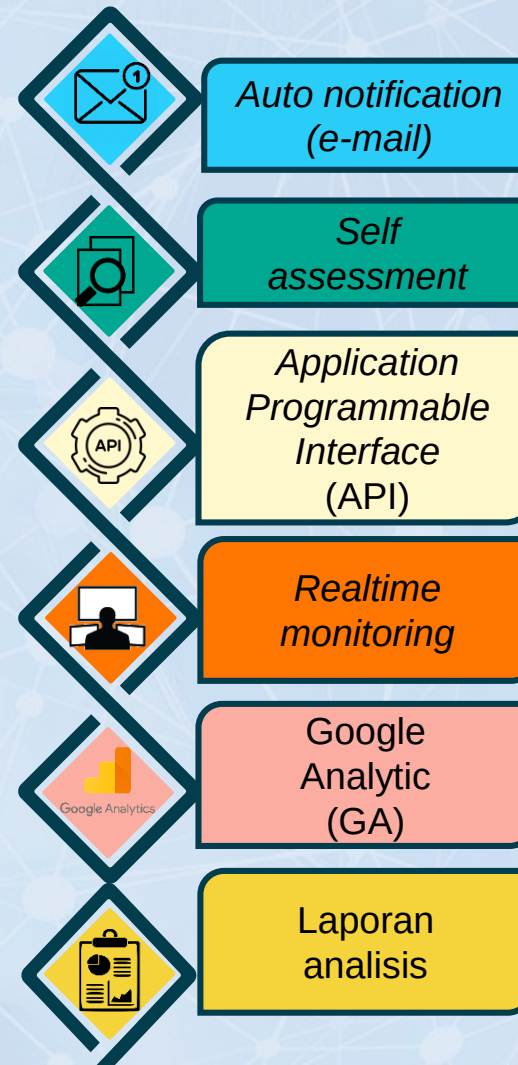
SKOP PEMANTAUAN

Memastikan tahap ketersediaan agensi mematuhi kriteria-kriteria yang ditetapkan dalam model baharu ini dan **tiada** penarafan bintang dilaksanakan.

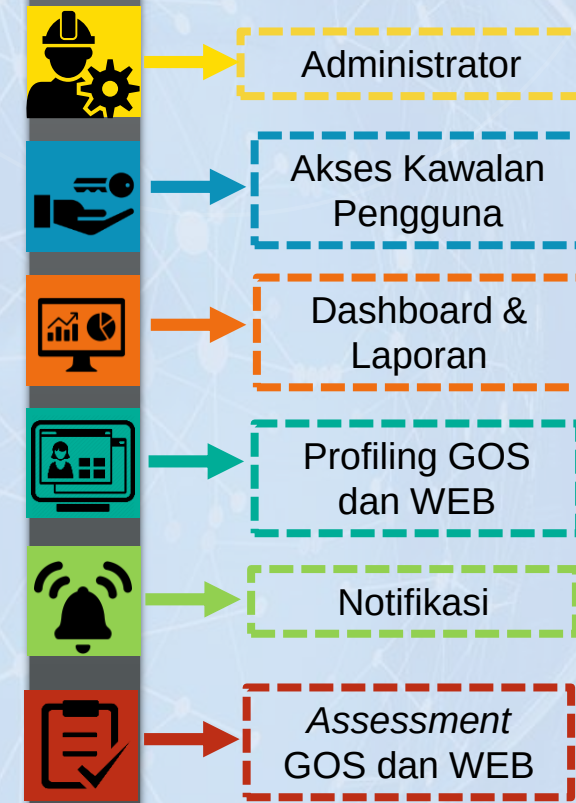
OBJEKTIF

- Memberi kemudahan bagi pemantauan laman web dan perkhidmatan dalam talian Kerajaan.
- Mengukur tahap pematuhan kriteria berdasarkan tujuh (7) dimensi yang ditetapkan
- Mengukur tahap kepuasan pengguna perkhidmatan dalam talian Kerajaan.
- Menyediakan kemudahan secara elektronik untuk pengemaskinian maklumat profil laman web dan perkhidmatan dalam talian Kerajaan.

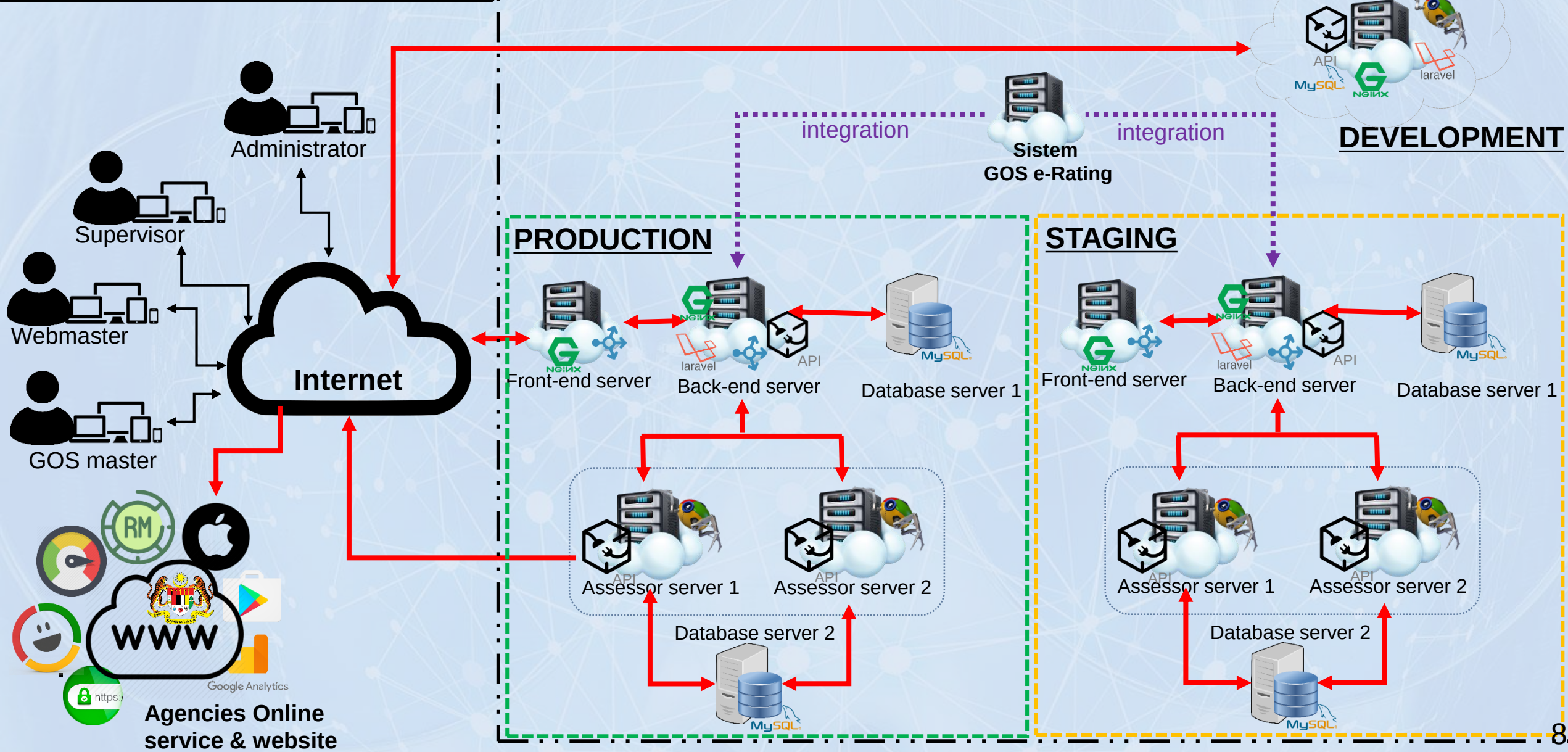
CIRI-CIRI



MODUL



SENIBINA SISTEM SPLaSK



DIMENSI (7)	KRITERIA (24)	
	WEBSITE (15)	GOS (15)
Quality of Content	1. Updated Content 2. Presence of Datasets 3. Publication	1. Understandable content 2. Accuracy of content
Ease of Use	1. Search function 2. Link to MyGov portal 3. Find website using search tool 4. W3C Disability Accessibility	1. Quick Link
Privacy / Security	1. Privacy Policy	1. Online Service Security
Responsiveness	1. Feedback Form	1. Responsiveness to enquiries 2. Availability of GOS e-rating 3. Aid, Tools, and Help Resources 4. Feedback Auto Notification
Web Design		1. Look and Feel
Reliability	1. Loading Time	2. Downtime
Accessibility	1. Browser compatibility 2. Active Link	3. Device Responsiveness 4. Search Engine Optimisation

PENILAIAN DAN PEMARKAHAN

Tujuan

Latar Belakang

Pengenalan SPLaSK

Pelan Pelaksanaan

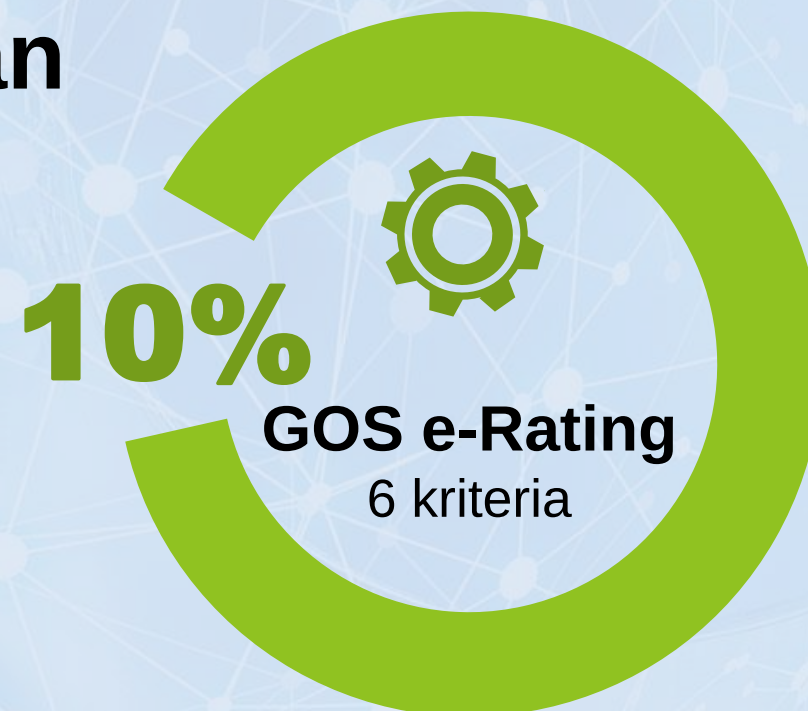
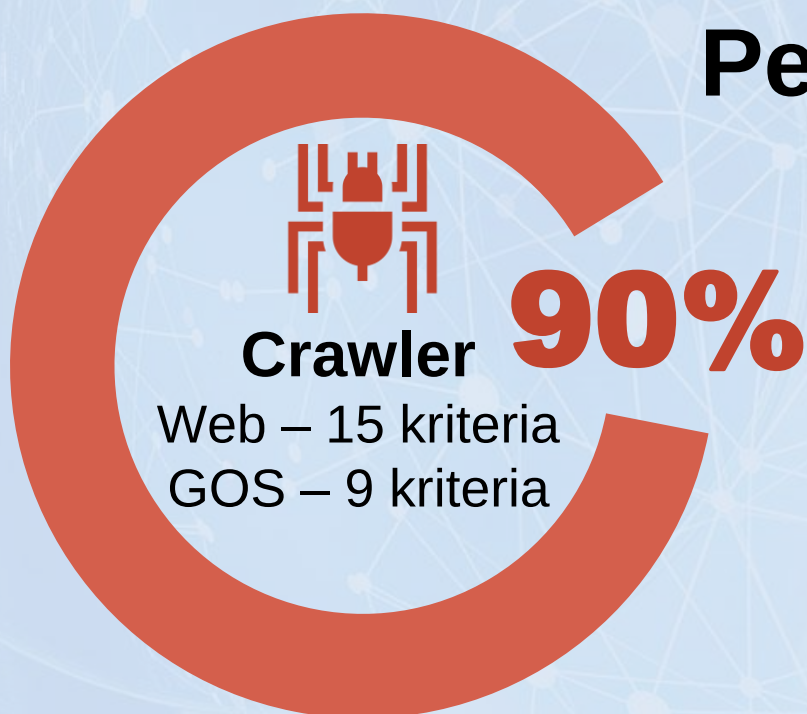
Tanggungjawab Agensi

Rantaian Kehadapan

Penilaian

Dilaksanakan secara *auto configure* secara berkala dengan kekerapan akan ditentukan oleh MAMPU. Walau bagaimanapun, pengguna agensi boleh membuat penilaian mengikut keperluan semasa.

Pemarkahan



PAPARAN DASHBOARD

Tujuan

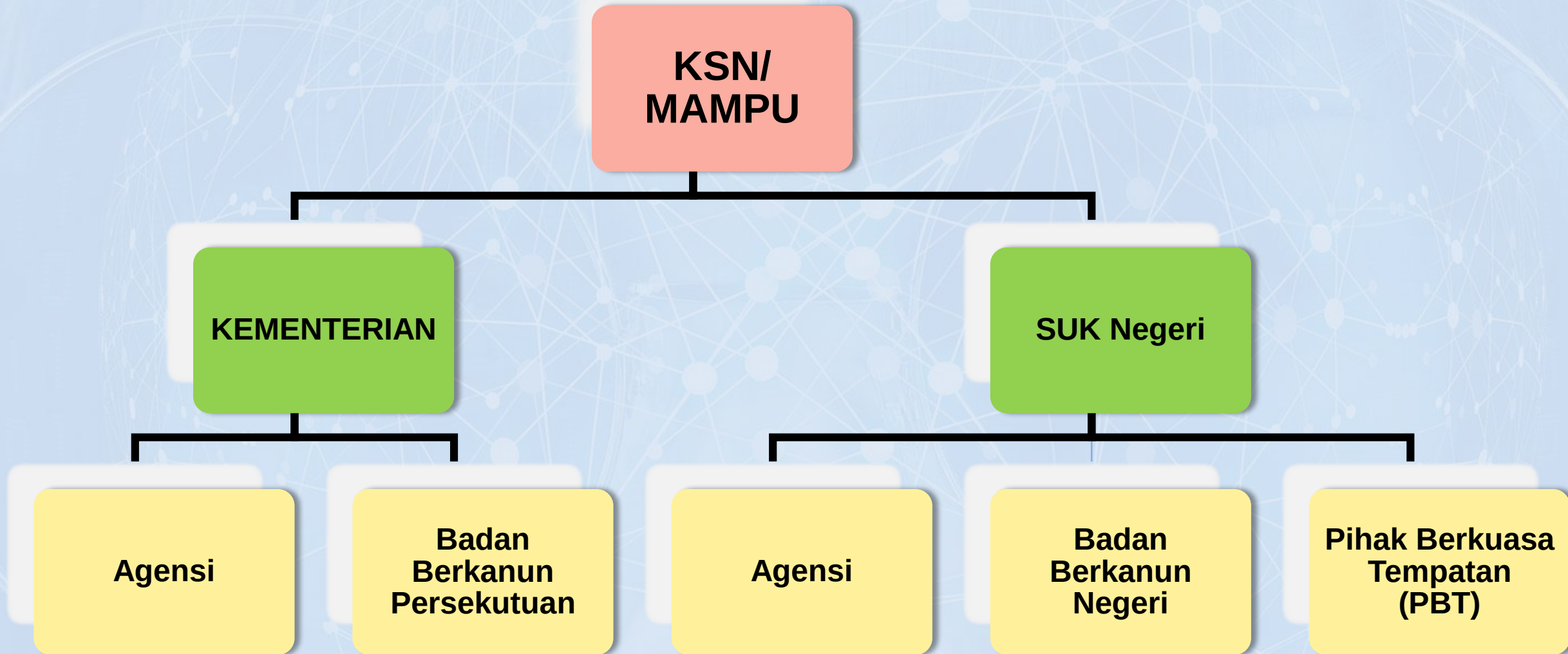
Latar Belakang

PENGENALAN SPLaSK

Pelan Pelaksanaan

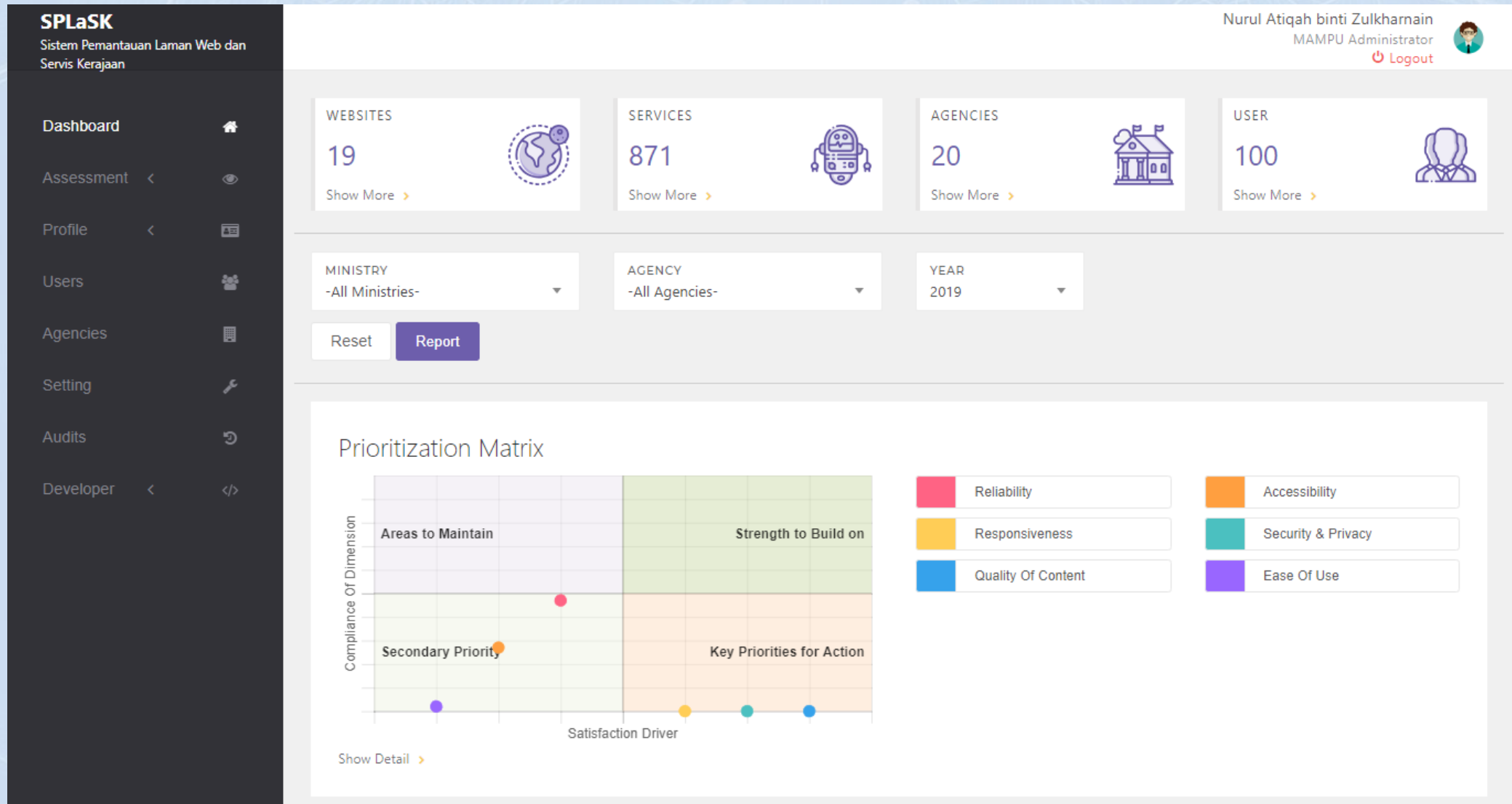
Tanggungjawab Agensi

Rantaian Kehadapan



DASHBOARD

Tujuan Latar Belakang **PENGENALAN SPLaSK** Pelan Pelaksanaan Tanggungjawab Agensi Rangkaian Kehadapan



DASHBOARD

Tujuan

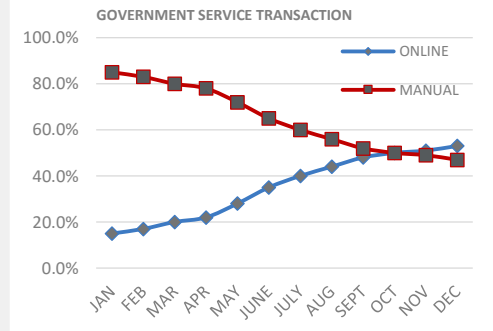
Latar Belakang

PENGENALAN SPLaSK

Pelan Pelaksanaan

Tanggungjawab Agensi

Rantai Keadapan



Google Analytics

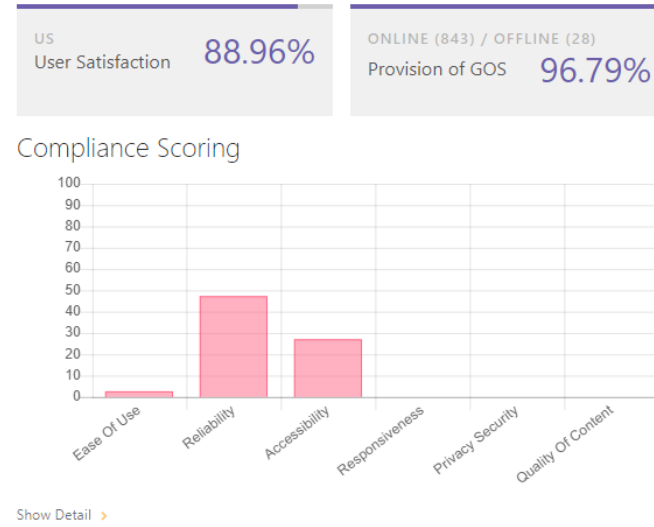
<http://www.mampu.gov.my/en/>

NEW VISITORS

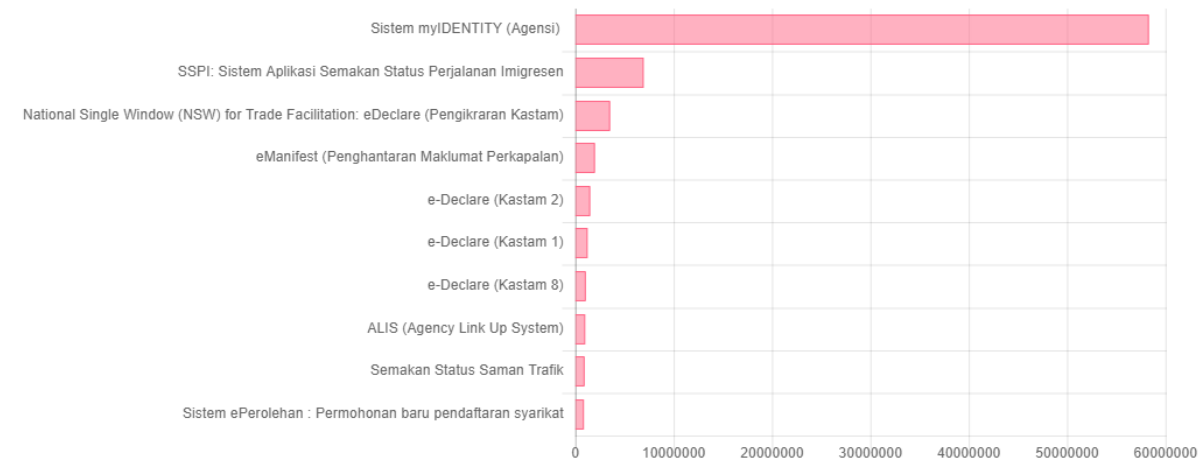
62249

RETURNING VISITORS

13497

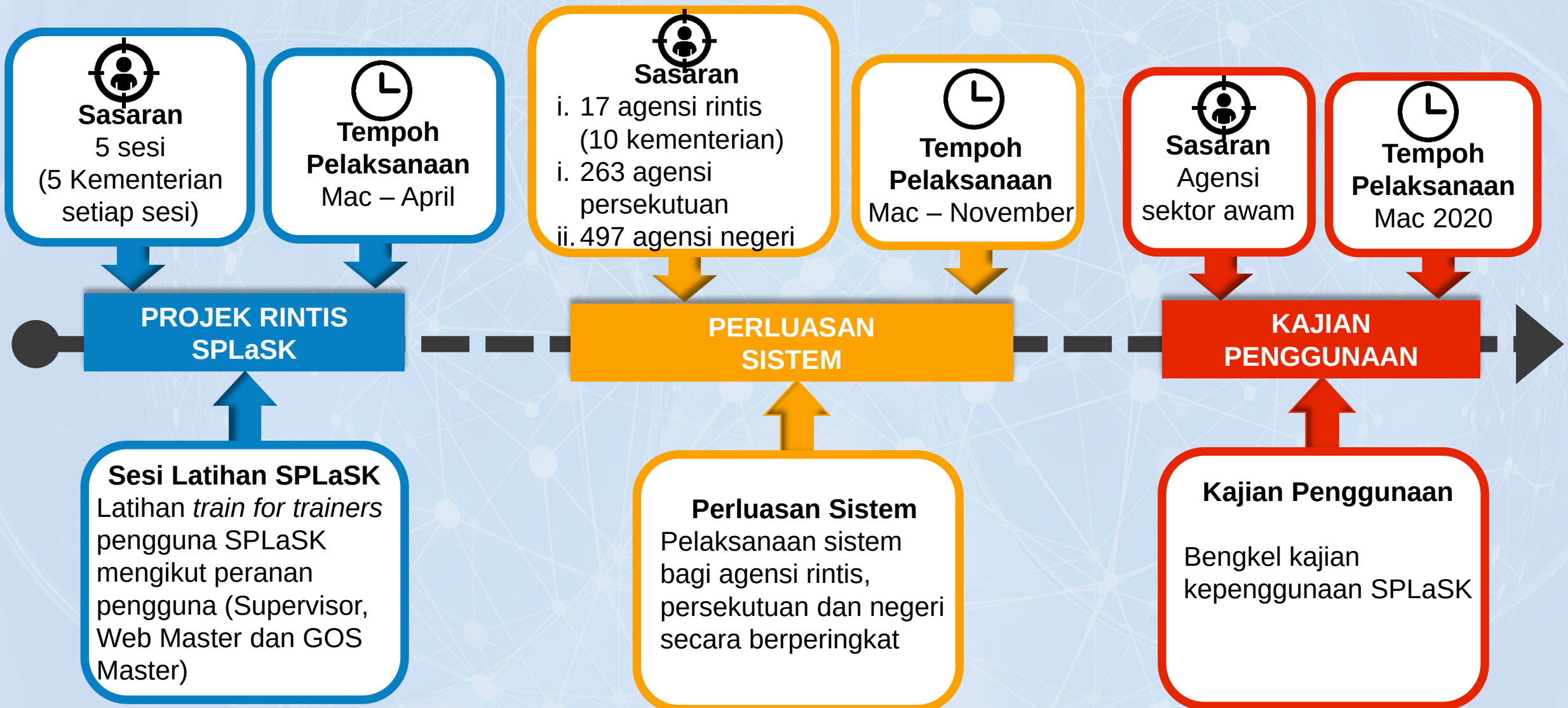


Top 10 Transactions



PELAN PELAKSANAAN

Tujuan	Latar Belakang	Pengenalan SPLaSK	PELAN PELAKSANAAN	Tanggungjawab Agensi	Rangkaian Kehadapan
--------	----------------	-------------------	-------------------	----------------------	---------------------



TANGGUNGJAWAB AGENSI

Tujuan

Latar Belakang

Pengenalan SPLaSK

Pelan Pelaksanaan

TANGGUNGJAWAB AGENSI

Rantian Kehadapan

AGENSI



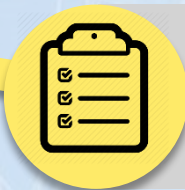
Melantik dan mengemaskini maklumat

- Profil pengguna (supervisor, webmaster & GOS master)
- Profil laman web dan perkhidmatan dalam talian Kerajaan



Maklum Balas

Memberi maklum balas terhadap penggunaan sistem SPLaSK.



GOS e-Rating

Melaksanakan kaji selidik kepuasan pengguna melalui Sistem GOS e-Rating bagi perkhidmatan dalam talian agensi.



Pematuhan Kriteria

Mematuhi semua kriteria yang telah ditetapkan

RANTAIAN KEHADAPAN

Tujuan

Latar Belakang

Pengenalan SPLaSK

Pelan Pelaksanaan

Tanggungjawab Agensi

RANTAIAN KEHADAPAN

2

PENAMBAHBAIKAN

Melaksanakan penambahbaikan sistem SPLaSK mengikut hasil kajian semula pada tahun 2020

1

KAJIAN SEMULA

Mengkaji semula kriteria sedia ada bagi menambah baik mekanisme pemantauan SPLaSK



PENUTUP

Agensi sektor awam dimohon mengambil maklum berkaitan Sistem Pemantauan Laman Web Dan Perkhidmatan Dalam Talian Kerajaan (SPLaSK) dan memberi kerjasama dalam menjayakan pelaksanaannya.



SISTEM PEMANTAUAN LAMAN WEB DAN PERKHIDMATAN DALAM TALIAN KERAJAAN

**SEKIAN
TERIMA KASIH**