



RINGKASAN LAPORAN KAJIAN KESEDIAAN PERUBAHAN PENGGUNA PERKHIDMATAN MyGovUC 2.0



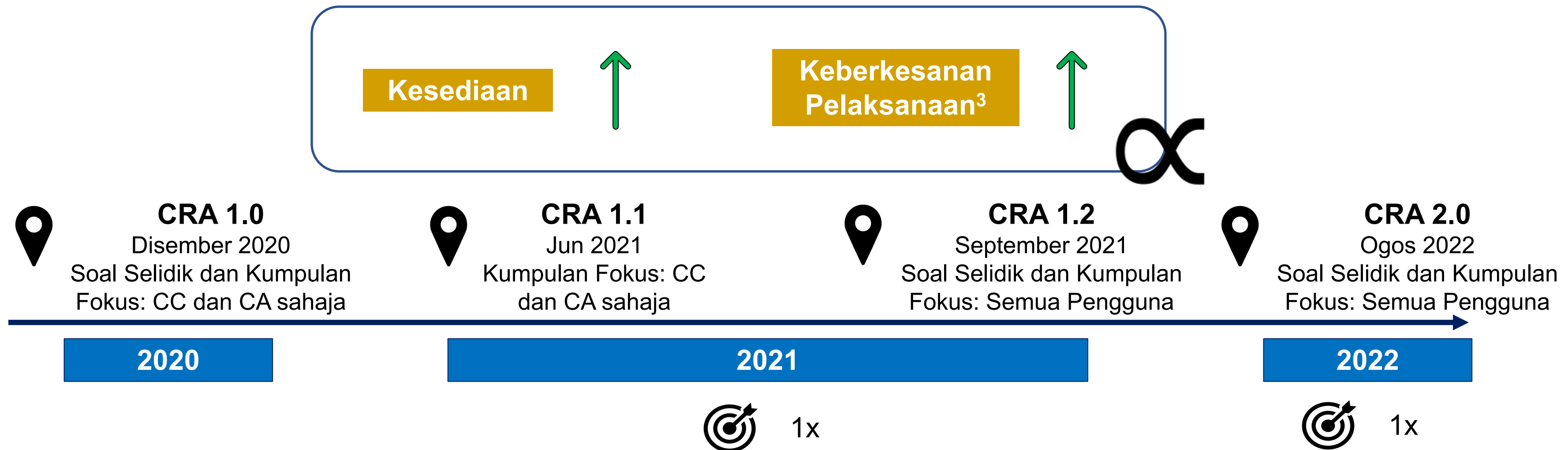
1. Mengukur tahap kesediaan pengguna Perkhidmatan MyGovUC 2.0 dalam mendukung dan melaksanakan perubahan.
2. Mengenal pasti ruang penambahbaikan dan intervensi yang perlu dijalankan untuk meningkatkan kesediaan pengguna.



LATAR BELAKANG

Kesediaan: Keupayaan organisasi atau sebahagian daripada organisasi untuk menerima, mengurus dengan efektif dan mengintegrasikan perubahan sebagai sebahagian daripada budaya kerja¹.

Laporan ini berdasarkan kajian dan analisis terhadap pengguna MyGovUC sedia ada sama ada bersedia untuk berubah menggunakan Perkhidmatan MyGovUC 2.0 iaitu cara kerja yang berbeza dari MyGovUC sedia ada².



Penemuan dari Penilaian Kesiediaan Perubahan (CRA) menjadi input kepada Pindaan Pelan Induk Pengurusan Perubahan.

Rujukan:
1. MAMPU, JPM. (2022). Panduan pengurusan perubahan sektor awam (CMSa), 15.
2. Jadual 5 Senarai Dokumen Serahan.
3. Weiner, B.J. A theory of organizational readiness for change. Implementation Sci 4, 67 (2009). <https://doi.org/10.1186/1748-5908-4-67>



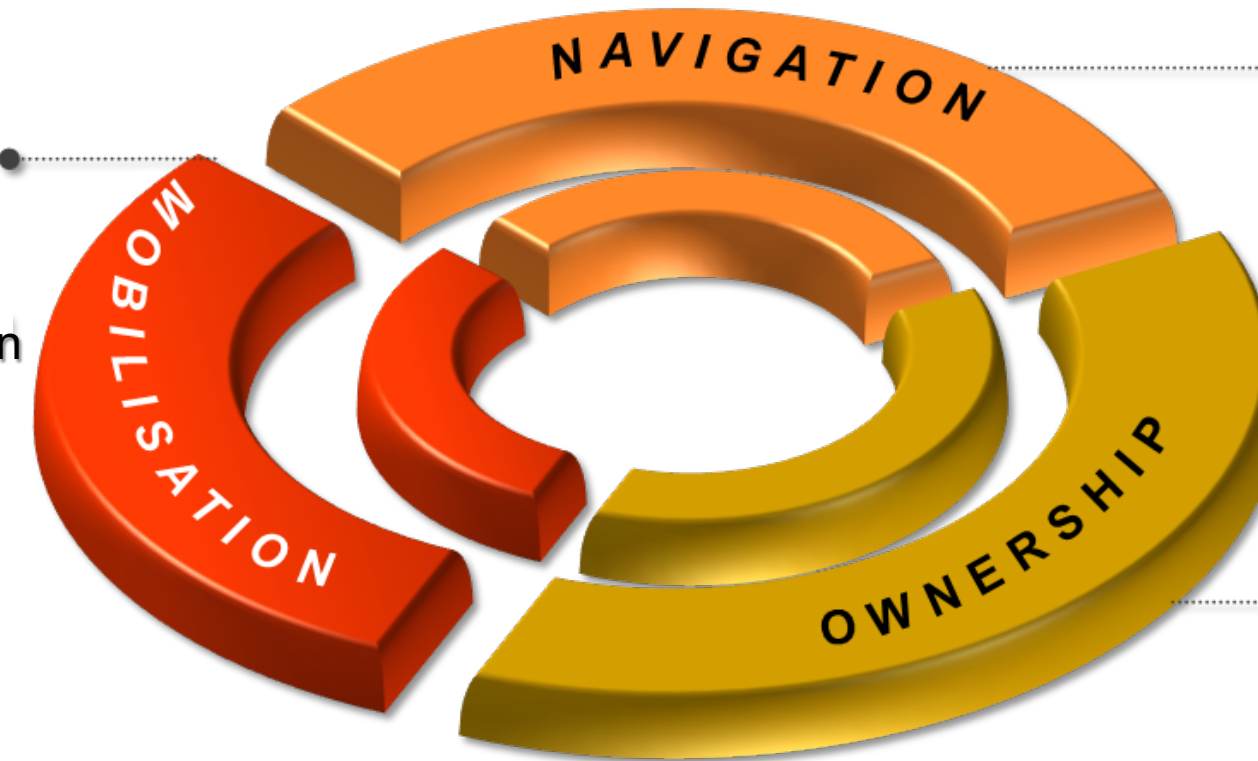
PENDEKATAN & PELAKSANAAN CRA

- Pendekatan ini dibina oleh SME HumanCapient Consulting Sdn. Bhd. dan telah dibentangkan kepada Pasukan Projek, Perunding MAMPU, dan JKT
- Mempunyai 30 soalan dan 3 dimensi utama iaitu:
 - Mobilisasi (Armenakis, Harris & Mossholder (1993)
 - Navigasi (Kotter, 2012)
 - Pemilikan (Khan et al., 2014)

Mobilisasi (*Mobilisation*)

Mengukur sejauh mana pengguna mempunyai keyakinan akan keupayaan mereka dan wujud bimbingan dari pihak pengurusan

- *Efikasi Kendiri*
- *Sokongan Pengurusan (Leadership Presence)*



Navigasi (*Navigation*)

Mengukur sejauh mana pengguna memahami inisiatif perubahan

- *Visi yang Jelas*
- *Tindakan yang Jelas*

Kepemilikan (*Ownership*)

Mengukur sejauh mana pengguna beriltizam dengan perubahan dan berasa selamat untuk berubah

- *Pemilikan dalam Perubahan*
- *Keselamatan Psikologi*

Edaran Soal Selidik

Mengukur tahap kesediaan perubahan pengguna setelah menggunakan Solusi Baharu MyGovUC 2.0 selama 6-9 bulan.

Dilaksanakan pada 30 Julai – 29 Ogos 2022.

Edaran soal selidik kepada semua pengguna, **7366** dianalisis selepas *data cleaning*. **Aras keyakinan** adalah **98.87%**.

Menggunakan Google Forms, diedarkan melalui e-mel, Portal Rasmi MyGovUC 2.0, Spaces Pentadbir UC, WhatsApp dan Portal Komunikasi & Kolaboratif (Currents).



Sesi Kumpulan Fokus

Aktiviti-aktiviti yang dijalankan sepanjang sesi bertujuan untuk mendapatkan input yang lebih mendalam mengenai ruang penambahbaikan, cabaran dan faktor penggunaan MyGovUC 2.0.

Dilaksanakan pada 12, 13 September dan 24 November 2022.

Peserta sesi melibatkan 89 orang peserta.

Sesi ini telah diadakan selama 2 hari di Sama-Sama Hotel, Sepang dan 1 hari di Hotel Everly, Putrajaya.

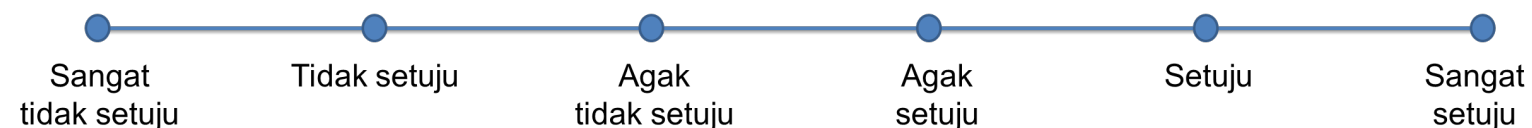


HASIL SOAL SELIDIK: CRA 2.0

Perincian Hasil Tahap Kesiediaan Perubahan Pengguna (CRA 2.0)

	Faktor	Purata Skor	Klasifikasi	Pemerhatian
Navigasi	Visi Yang Jelas	4.71/6.00	Purposeful Implementor	Jelas dengan tujuan. Boleh menggunakan perkhidmatan secara sendiri dan memerlukan pengawasan yang minimum.
	Tindakan Yang Jelas	4.53/6.00		Bersedia untuk bertindak. Boleh menggunakan perkhidmatan secara sendiri dan memerlukan pengawasan yang minimum.
Pemilikan	Keselamatan Psikologi	4.58/6.00	Committed and Confident	Terbuka dan sedia untuk mempelajari benda baru.
	Pemilikan Dalam Perubahan	4.50/6.00		Mempunyai azam yang tinggi untuk menyokong inisiatif perubahan.
Mobilisasi	Efikasi Kendiri	4.71/6.00	Leaderless Soldiers	Pengguna mempunyai keyakinan yang tinggi dalam keupayaan mereka untuk melakukan perubahan
	Sokongan Pengurusan	4.23/6.00		Tiada arahan daripada pihak pengurusan dan terdapat pihak pengurusan yang tidak menggunakan beberapa perkhidmatan MyGovUC 2.0.

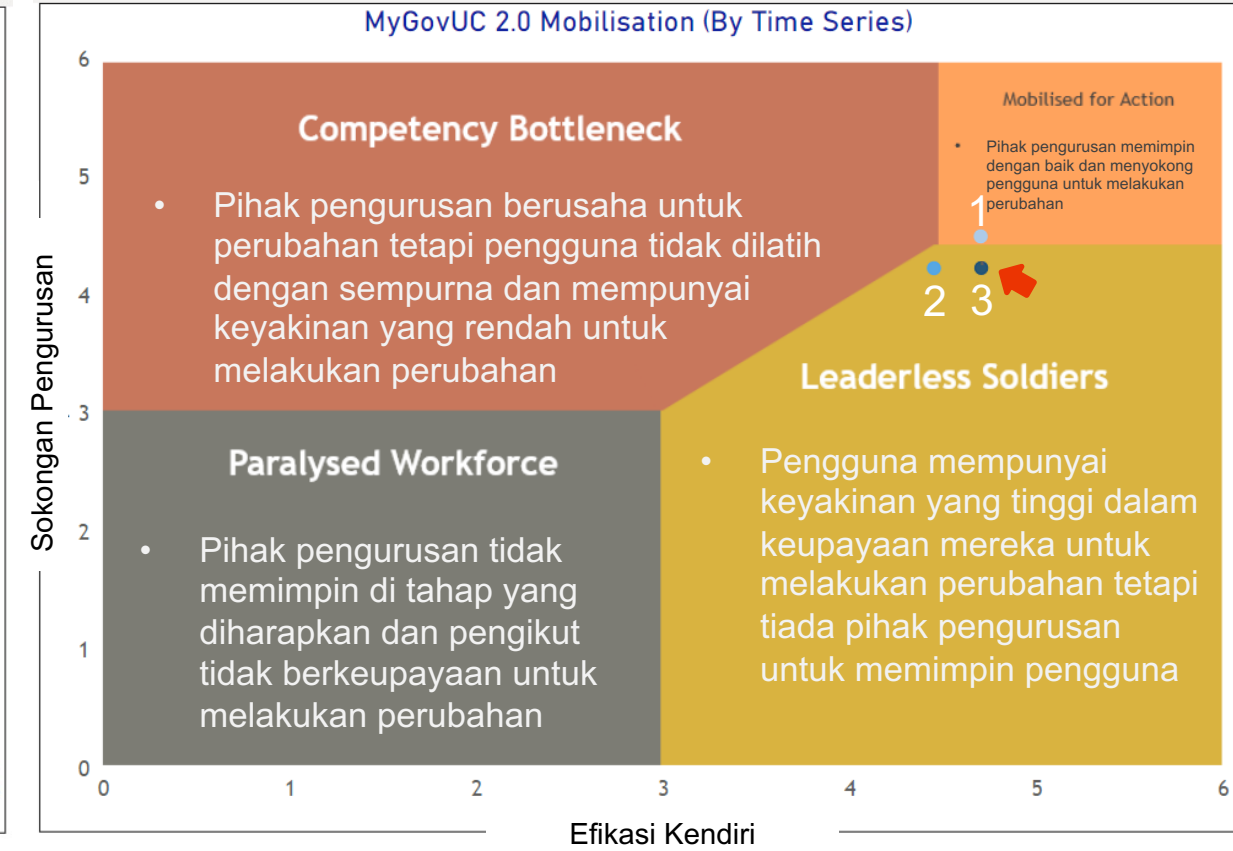
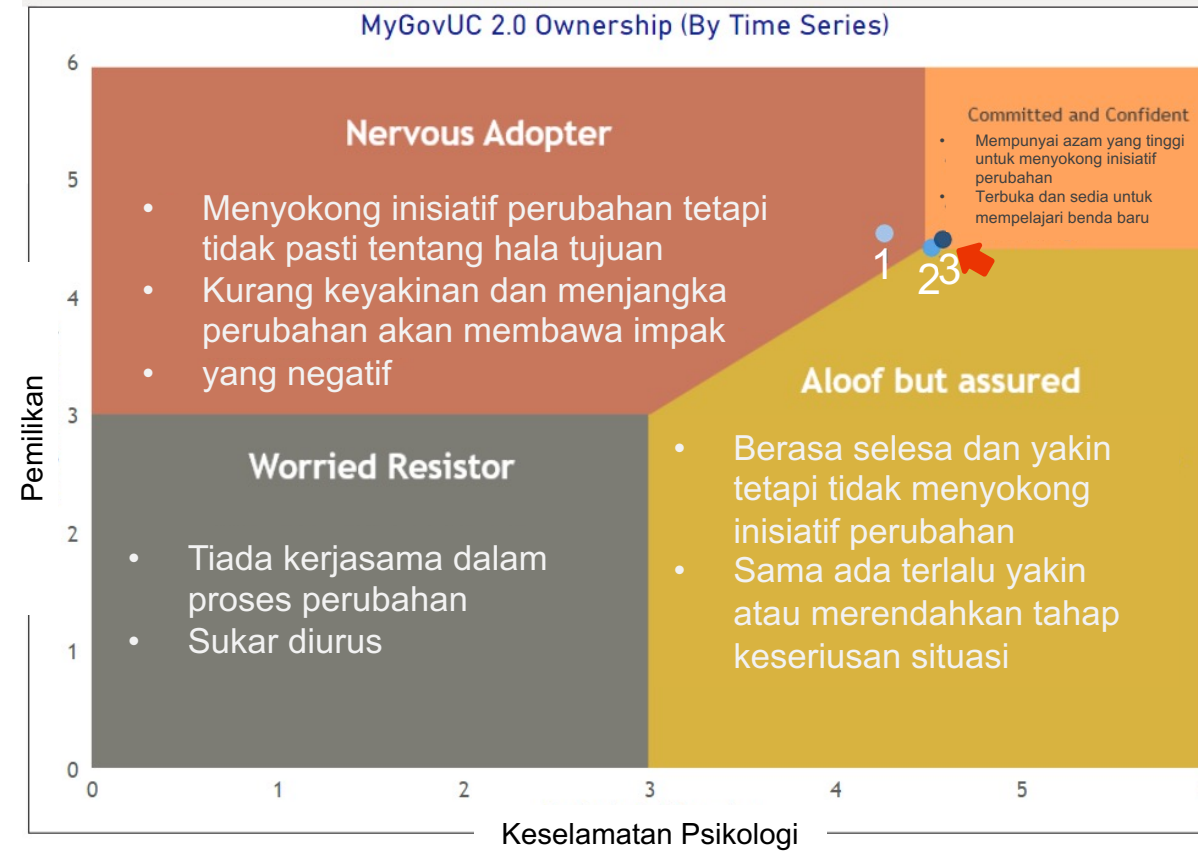
Pilihan Jawapan Skala Likert 6





HASIL SOAL SELIDIK: CRA 2.0

Perbandingan Purata CRA 2.0 dengan CRA 1.0 dan CRA 1.2



Berikut merupakan perincian mengikut dimensi:

Navigasi



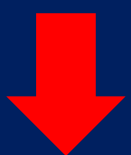
- Tahu apa yang perlu dilakukan untuk merealisasikan perubahan
- Tahu bagaimana kerja akan dipengaruhi ketika perubahan berlaku
- Jelas dengan hala tuju agensi berkenaan MyGovUC 2.0

Pemilikan



- Yakin dapat menyesuaikan diri dengan perubahan MyGovUC 2.0
- Tidak risau dengan perubahan yang berlaku
- Rasa selamat dalam perubahan walaupun membuat kesilapan

Mobilisasi

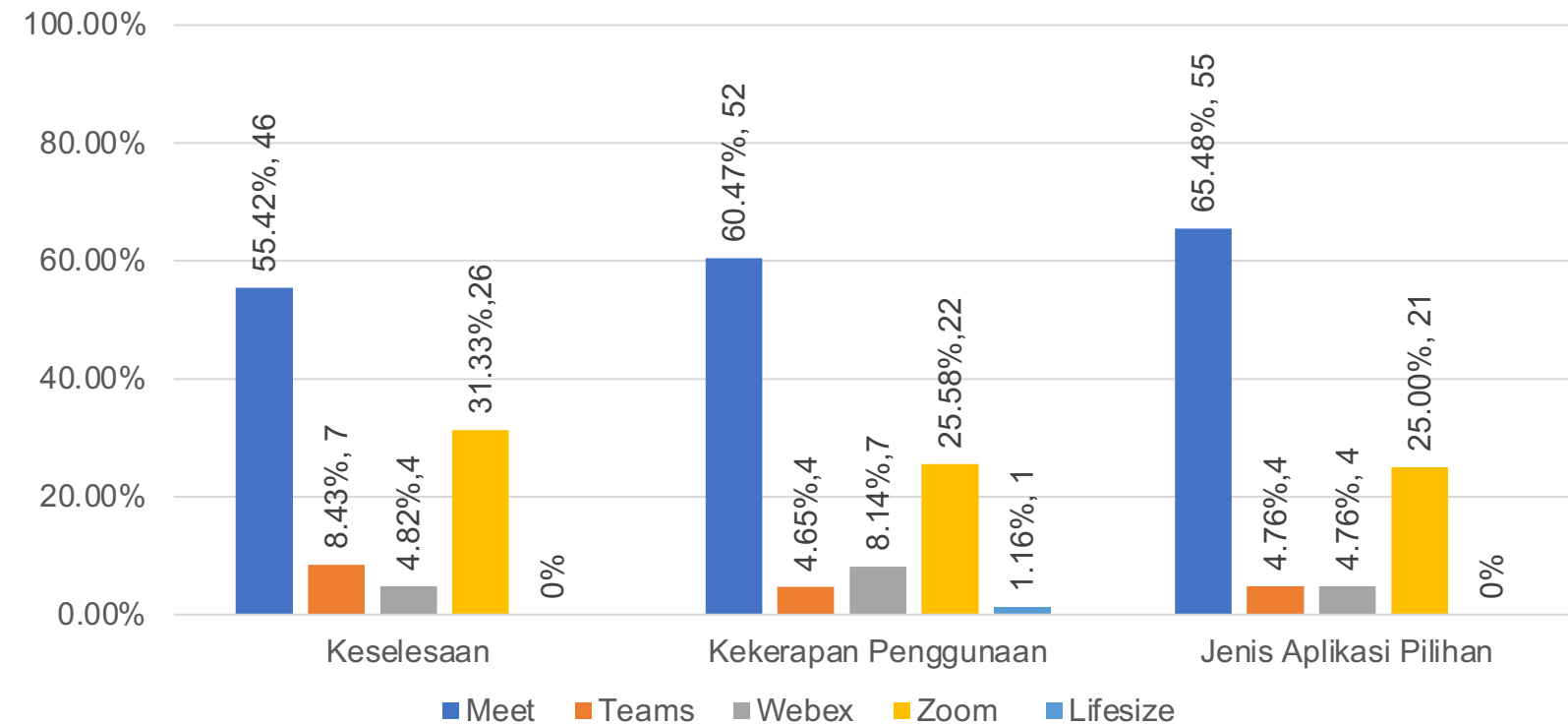


- Pihak pengurusan tidak memaklumkan bagaimana kerja akan terkesan dengan perubahan
- Pihak pengurusan tidak membantu pengguna mengasah kemahiran yang diperlukan dalam perubahan
- Tidak bersedia menyesuaikan diri dengan perubahan di tempat kerja

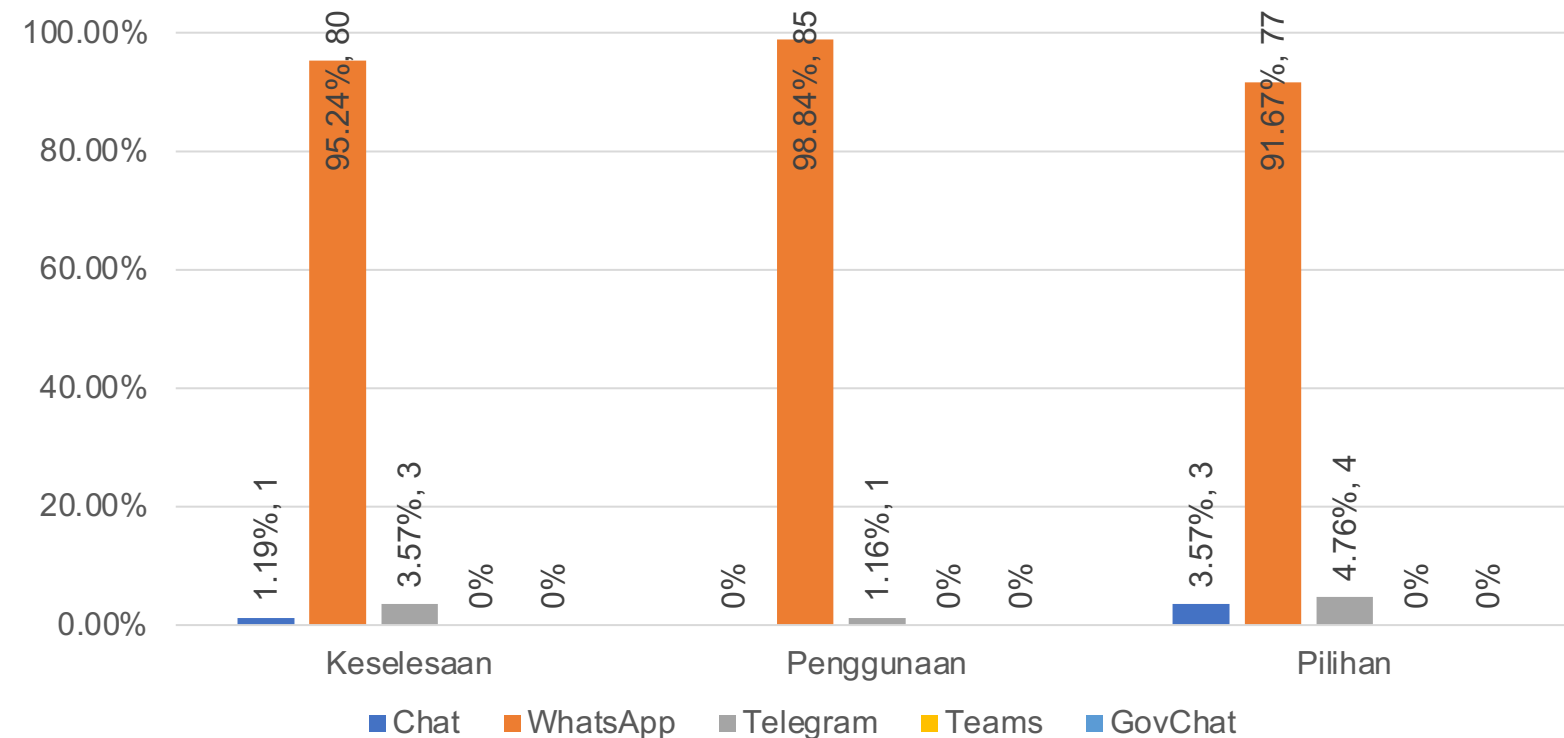


HASIL KUMPULAN FOKUS: PILIHAN PENGGUNA

Pilihan Pengguna Persidangan Dalam Talian



Pilihan Pengguna Persidangan Bagi Chat



Faktor yang mempengaruhi pilihan pengguna:

Penggunaan yang ramai dan meluas

Mesra pengguna

Sesuai dengan kegunaan peribadi dan mesyuarat sulit

Kestabilan audio dan video

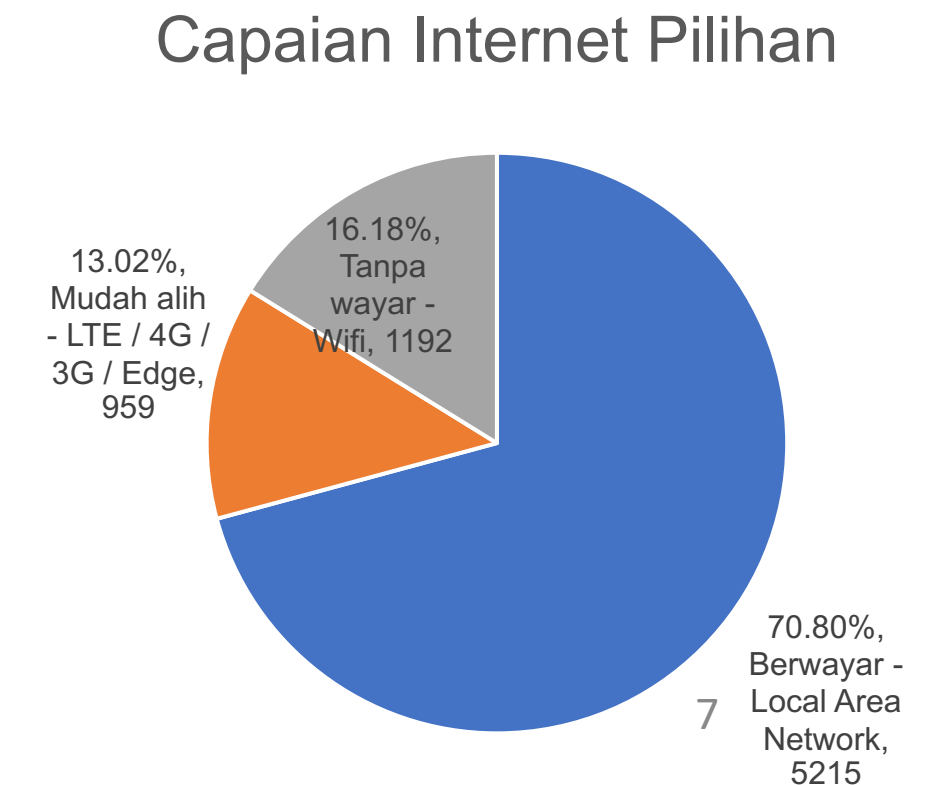
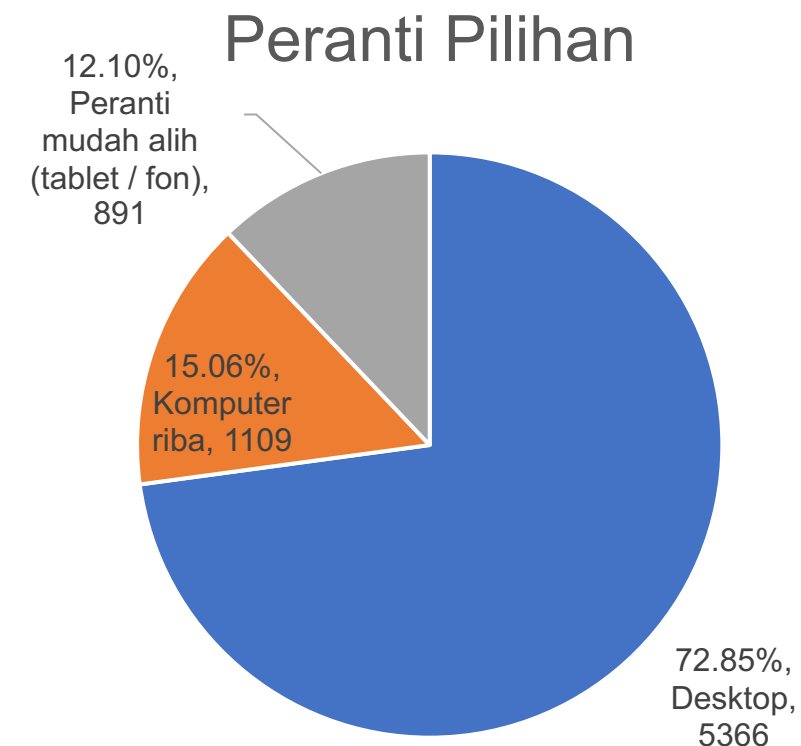
Bilangan peserta yang boleh menyertai sesi

Penggunaan rasmi di jabatan

Pelbagai fungsi

Boleh digunakan di pelbagai peranti

Ciri-ciri keselamatan yang baik





RUANG PENAMBAHBAIKAN

Berikut merupakan ruang penambahbaikan yang ditemui melalui CRA:

Kestabilan capaian internet

Mesej komunikasi pasukan projek tidak sepenuhnya sampai kepada pengguna

Tindakan pihak pengurusan menyebabkan kekeliruan

Pengguna kurang jelas dengan tindakan yang perlu dilakukan untuk sokong perubahan

Kualiti internet mempengaruhi pengalaman pengguna

Pengguna bimbang sekiranya akan berlaku perubahan platform sekali lagi

Ciri-ciri pilihan pengguna adalah perkhidmatan yang mudah digunakan dan digunakan secara meluas

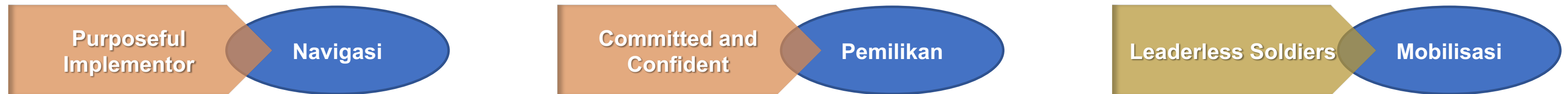
Pengurusan yang kurang jelas dengan perubahan akan mempengaruhi kesediaan pengguna dalam melaksanakan perubahan

Agensi-agensi yang mencatatkan skor kurang daripada sasaran iaitu skor 4.0 perlu diberi lebih perhatian, antaranya Pusat Darah Negara, *Eastern Sabah Security Command*, Agensi Kelayakan Malaysia, Jabatan Pembangunan Kemahiran, Lembaga Pelabuhan Bintulu



KESIMPULAN

Purata menunjukkan tahap kesediaan agensi meningkat berbanding CRA yang lepas kecuali Mobilisasi yang masih kekal dalam *Leaderless Soldiers*.



Antara ruang penambahbaikan:



Antara aktiviti yang boleh dilaksanakan untuk meningkatkan tahap kesediaan pengguna, sekaligus meningkatkan penggunaan dan *buy in* MyGovUC 2.0 adalah:

