

Kajian Kepuasan Pengguna Perkhidmatan MyGovUC Tahun 2025



Kajian Kepuasan Pengguna Perkhidmatan MyGovUC telah dilaksanakan bertujuan untuk mengukur **tahap kepuasan** bagi **setiap perkhidmatan** yang ditawarkan oleh MyGovUC, **kepercayaan pengguna**, **keyakinan terhadap keselamatan sistem** Perkhidmatan MyGovUC serta meneroka **nilai manfaat** yang diterima pengguna



Terima Kasih **15,719 Responden!**

Maklum balas anda membantu penambahbaikan perkhidmatan MyGovUC

96.3%

Berpuas hati dengan perkhidmatan yang disediakan
Perkhidmatan MyGovUC

96.7%

Percaya terhadap perkhidmatan kerajaan yang berkesan dan telus

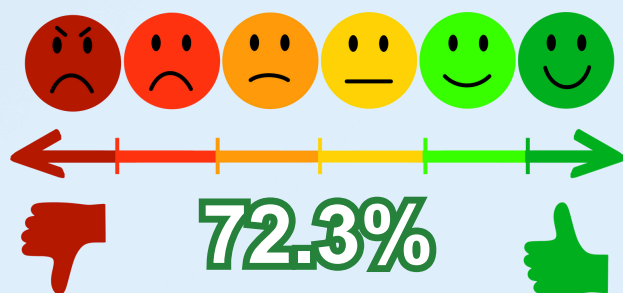
93.3%

Yakin terhadap keselamatan system perkhidmatan MyGovUC

92.7%

Pengguna **bersetuju** MyGovUC memberi manfaat kepada individu dan organisasi

Net Promoter Score



Menunjukkan kecenderungan tinggi untuk mengesyorkan perkhidmatan MyGovUC kepada rakan sekerja atau pegawai bawahan.

Skor NPS yang diperoleh ini adalah pada **tahap cemerlang melebihi nilai purata 41%** dalam industri SaaS.*

* Retently (2025), <https://www.retently.com/blog/good-net-promoter-score/>

12,533 Data responden yang digunakan setelah melalui proses pembersihan data

Jumlah Responden Mengikut Peranan



97.14%

Pengguna Biasa



2.85%

Pentadbir UC, Change Ambassador, dan Change Champion



0.02%

Ketua Pegawai Digital (CDO)

Kumpulan Perkhidmatan



10,609

Kumpulan Pelaksana



4,906

Pengurusan dan Profesional



2,982

Pengurusan Tertinggi

Informan Sesi Temu Bual

Ketua Pegawai Digital (CDO) atau wakil dari agensi berikut merupakan informan sesi temu bual.

1. **Jabatan Kerja Raya (JKR)**
2. **Jabatan Akauntan Negara Malaysia (JANM)**
3. **Lembaga Getah Malaysia (LGM)**
4. **Lembaga Minyak Sawit Malaysia (MPOB)**

Manfaat yang diperoleh Pengguna MyGovUC



Peningkatan Kecekapan Operasi

Mempercepatkan proses kerja dan memudahkan akses maklumat.



Penjimatan Kos dan Pengoptimuman Sumber

Mengurangkan kos melalui pendigitalan proses kerja.



Pengukuhan Keselamatan Data dan Keyakinan Pengguna

Meningkatkan keselamatan sistem dan keyakinan pengguna.



Kepimpinan dan Budaya Pengguna Digital

Pengurusan menggalakkan penggunaan MyGovUC secara rasmi.



Pemangkin Transformasi Digital Kerajaan

Menyokong peralihan kepada ekosistem digital bersepadu.



Tahap Kepuasan Pengguna

Pengguna berpuas hati dengan perkhidmatan MyGovUC.

