



UNIT PEMODENAN TADBIRAN DAN  
PERANCANGAN PENGURUSAN MALAYSIA (MAMPU)  
JABATAN PERDANA MENTERI

# SESI LIBAT URUS PERKHIDMATAN END-TO-END (E2E)

SUK NEGERI SELANGOR  
&  
AGENSI DI BAWAHNYA

21 Jun 2021

Aplikasi MS Teams

# KANDUNGAN

01

## TAFSIRAN

- Tafsiran Perkhidmatan
- Tafsiran Kumpulan Sasaran

02

## HALA TUJU

- KPI PPTPA
- MyDigital Blueprint

03

## ANATOMI

- Anatomi perkhidmatan E2E
- Senario perkhidmatan E2E

04

## PENCAPAIAN PERKHIDMATAN E2E

- Pencapaian perkhidmatan E2E Sektor Awam
- Pencapaian perkhidmatan E2E Negeri & Kementerian

05

## GARIS MASA

06

## KAEDAH PENGIRAAN

07

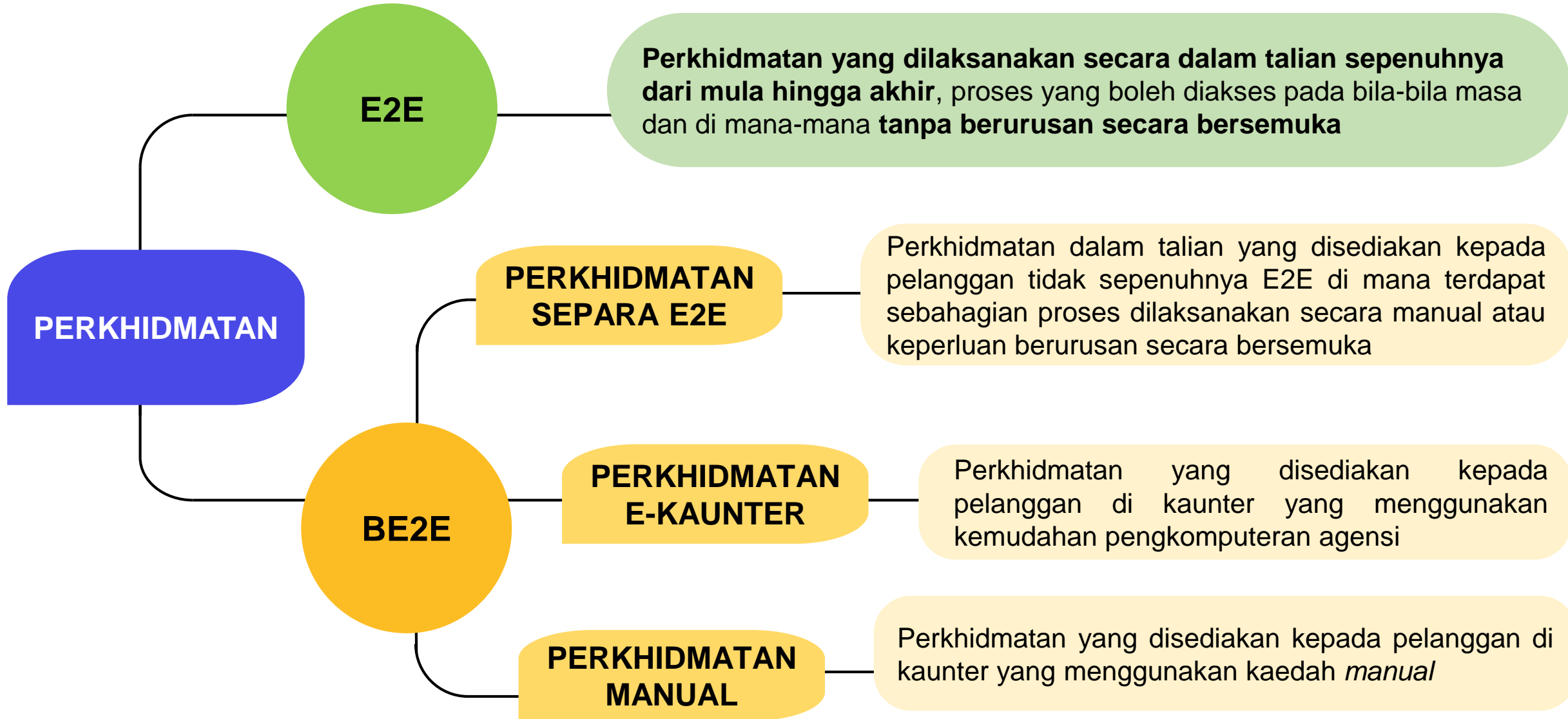
## TEMPLATE EXCEL

- Cadangan tatacara pengisian template
- Perbincangan pengisian template

08

## PENUTUP

# 01 TAFSIRAN PERKHIDMATAN



# 01 TAFSIRAN KUMPULAN SASARAN

## G2C

### ***Government to Citizen***

Perkhidmatan Kerajaan yang disediakan kepada rakyat

Contoh perkhidmatan: Cukai Taksiran, Cukai Tanah, Semakan Saman Trafik, Bayaran Sewaan Dewan, e-Filing

## G2B

### ***Government to Business***

Perkhidmatan Kerajaan yang disediakan kepada komuniti perniagaan/ industri

Contoh perkhidmatan: Permohonan Lesen Perniagaan, Semakan Lesen Perniagaan, Permohonan Merancang, Pendaftaran Perniagaan

## G2G

### ***Government to Government***

Perkhidmatan Kerajaan disediakan kepada agensi Kerajaan

Contoh perkhidmatan: ePenyata Gaji, HRMIS, eGPA, PROFIT, SPPII

## G2E

### ***Government to Employee***

Perkhidmatan Kerajaan yang disediakan kepada kakitangan agensi

Contoh perkhidmatan: iTime, SPOTME, eLatihan, Library2U

# 02 HALA TUJU PERKHIDMATAN E2E 2021-2025



## KPI

Perkhidmatan E2E  
dijadikan KPI  
Utama



## MyDigital Blueprint

80% perkhidmatan dalam talian  
dari peringkat awal ke akhir  
(2021-2025)

Teras 1 – Strategi 2



## KPI PENJAWAT PENGURUSAN TERTINGGI PERKHIDMATAN AWAM (PPTPA) GENERIK TIER 1

Peningkatan 5% perkhidmatan  
E2E Sektor Awam (2021)

Nota:

KPI ini secara dasar dipersetujui oleh  
Tan Sri KSN dan sedang diteliti  
diperingkat JPA.

# 02 HALA TUJU PERKHIDMATAN E2E 2021-2025

## TERAS 01 Memacu Transformasi Digital Sektor Awam

### 3 Meningkatkan penerimgunaan teknologi digital dan penggunaan peralatan digital untuk meningkatkan kecekapan dan produktiviti

#### OBJEKTIF

- Menerima guna teknologi digital untuk menambah baik kecekapan dan melonjakkan produktiviti
- Memaksimum penggunaan peralatan digital merentas sektor awam

#### PENERANGAN INISIATIF

- Inisiatif ini bertujuan meningkatkan penerimgunaan teknologi bagi mentransformasi model operasi kerajaan. Sebagai contoh, AI diguna untuk menangkis serangan siber, *chatbot* untuk perkhidmatan pelanggan dan *blockchain* untuk menyelaraskan rekod perubatan
- Inisiatif ini akan memperkenalkan penggunaan beberapa peralatan digital terpilih secara mandatori. Ia juga akan menyediakan peralatan mudah alih dan melaksana pendekatan pengurusan dan budaya kerja baharu

#### OUTCOME

- Penerimgunaan teknologi digital yang membolehkan peningkatan keberkesanan, kecekapan dan inovasi
- Peningkatan produktiviti di tempat kerja dan penyampaian perkhidmatan digital

Garis Masa: Fasa 1 hingga Fasa 2 (2021-2025)

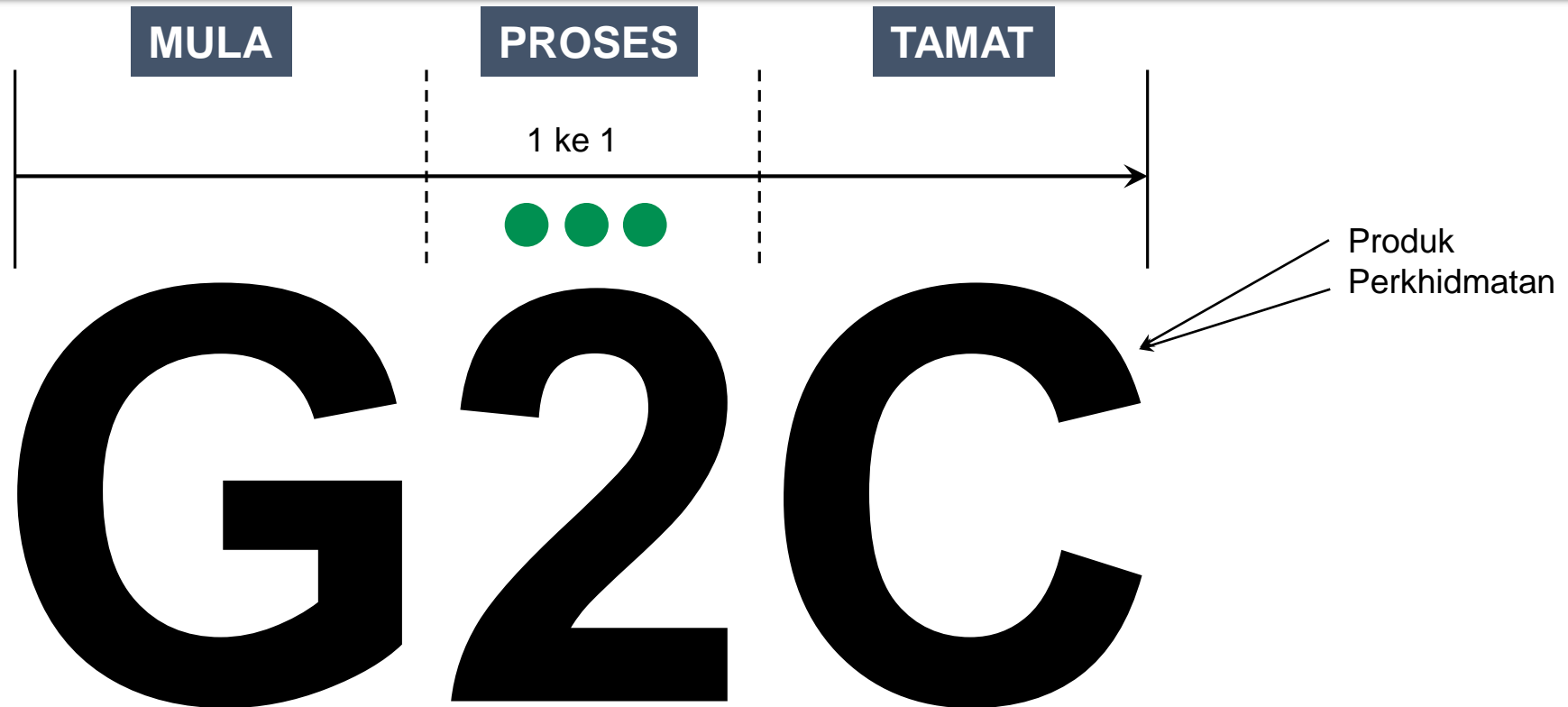
PENERAJU

SASARAN

MAMPU

- 80% perkhidmatan kerajaan dalam talian dari peringkat awal ke akhir
- Kedudukan ke-12 dalam *Online Services Index* pada tahun 2025

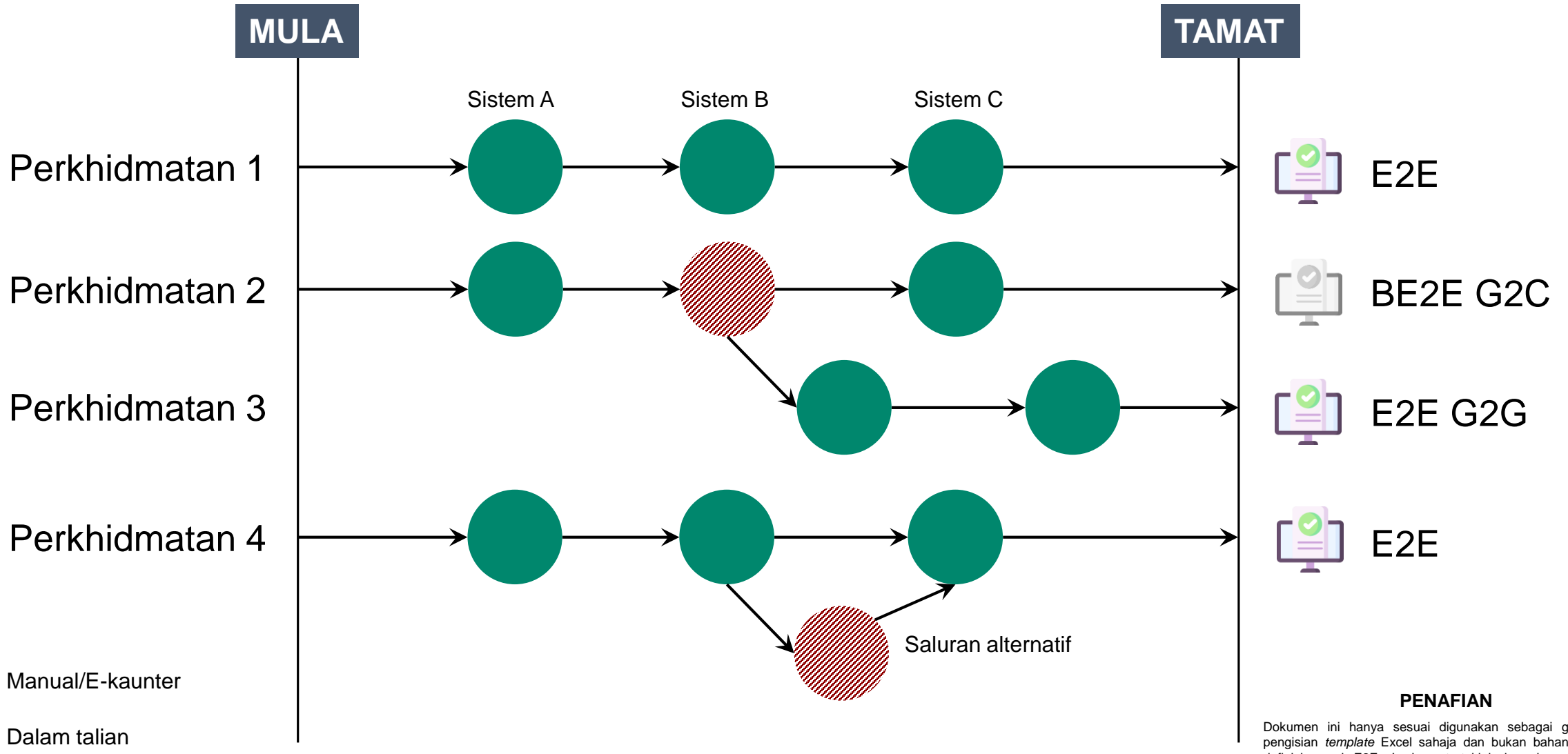
# 03 ANATOMI PERKHIDMATAN E2E



Kriteria Perkhidmatan E2E:

1. Tiada jurang (*no gap*): **Dalam talian** dari hujung (mula) ke hujung (tamat)
2. 1 ke 1: Hanya terdapat 1 **set proses** yang sama kepada **sasaran pengguna** yang sama oleh **pemilik perkhidmatan** (punca kuasa) yang sama
3. Boleh terdiri daripada pelbagai **sistem/saluran**

# 03 SENARIO PERKHIDMATAN

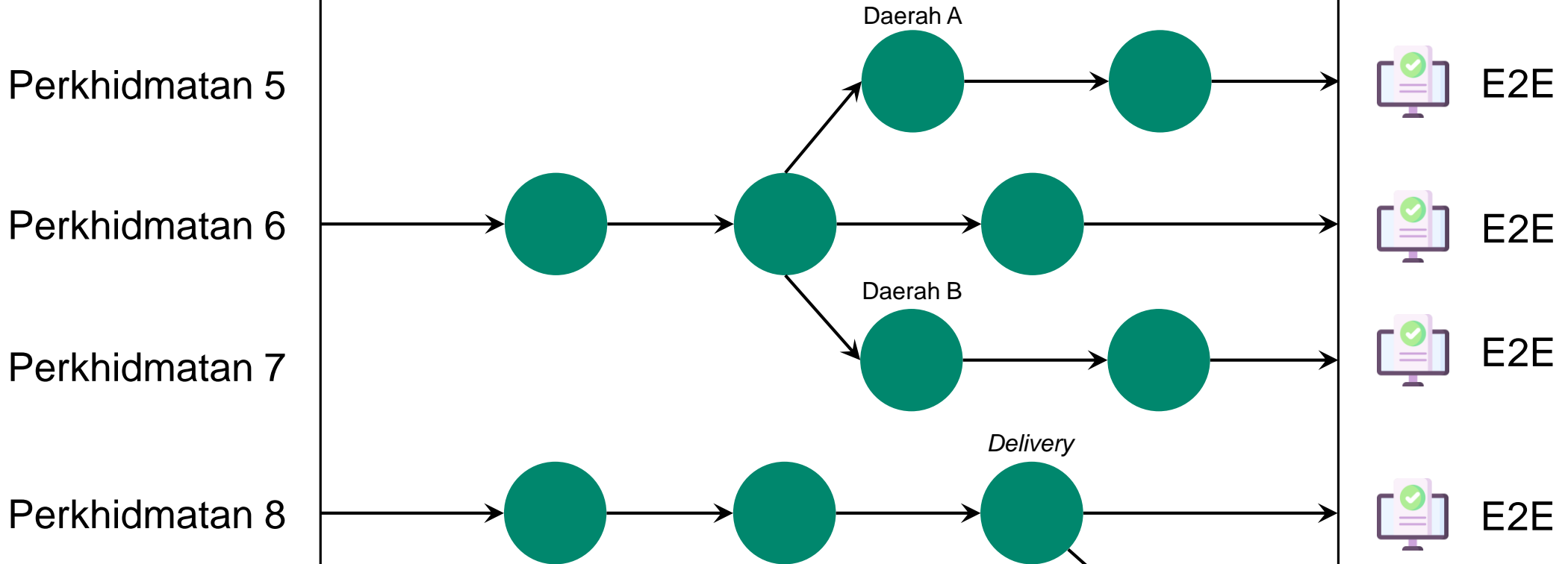


## PENAFIAN

Dokumen ini hanya sesuai digunakan sebagai garis panduan pengisian *template* Excel sahaja dan bukan bahan rujukan bagi definisi rasmi E2E. Ia juga tertakluk kepada perubahan dari semasa ke semasa, bergantung kepada analisis terbaru dalam domain berkaitan.

# 03 SENARIO PERKHIDMATAN

MULA TAMAT



- Manual/E-kaunter
- Dalam talian

E2E

E2E

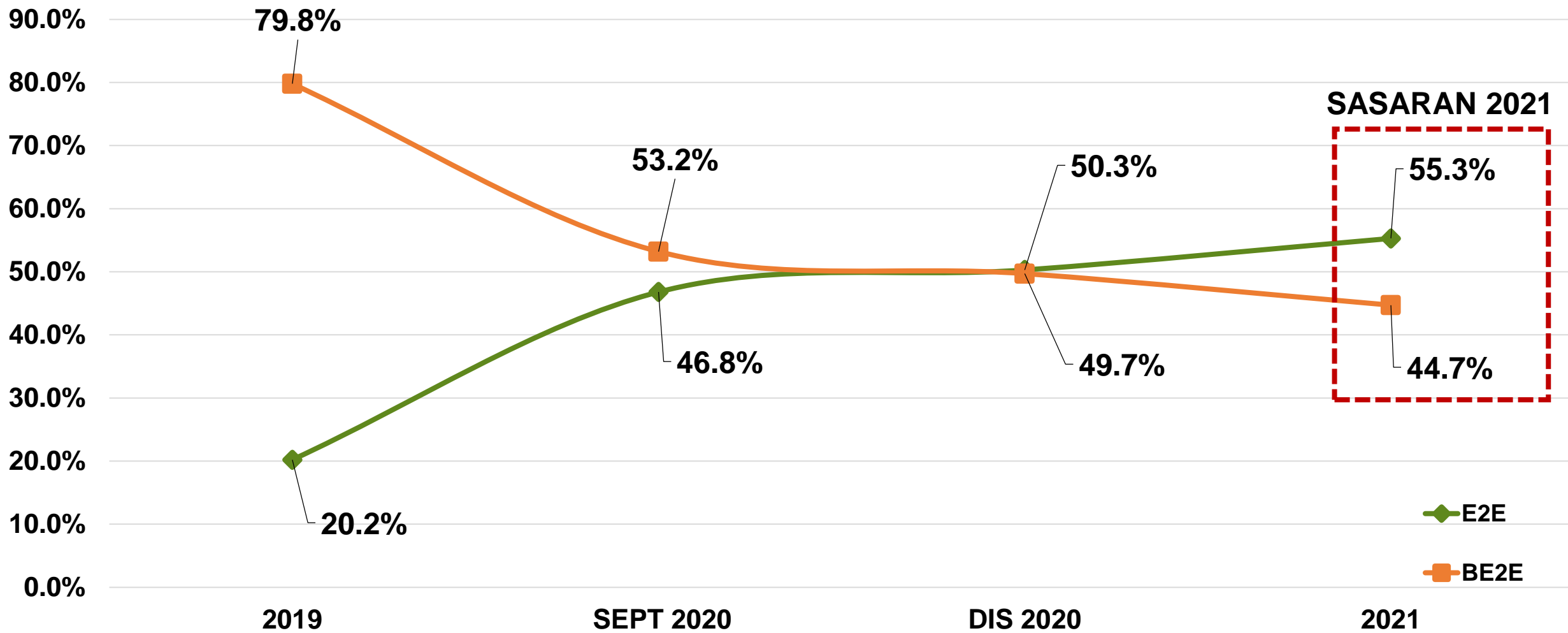
E2E

E2E

**PENAFIAN**

Dokumen ini hanya sesuai digunakan sebagai garis panduan pengisian *template* Excel sahaja dan bukan bahan rujukan bagi definisi rasmi E2E. Ia juga tertakluk kepada perubahan dari semasa ke semasa, bergantung kepada analisis terbaru dalam domain berkaitan.

# 04 PENCAPAIAN PERKHIDMATAN E2E SEKTOR AWAM



## 04

## PENCAPAIAN PERKHIDMATAN E2E SUK NEGERI

BIL	PEJABAT SUK	PERKHIDMATAN	E2E	% E2E	BE2E	% BE2E
1	SUK PULAU PINANG	152	141	92.76%	11	7.24%
2	SUK NEGERI SEMBILAN	343	265	77.26%	78	22.74%
3	SUK SARAWAK	111	84	75.68%	27	24.32%
4	SUK SELANGOR	568	416	73.24%	152	26.76%
5	SUK KEDAH	305	197	64.59%	108	35.41%
6	SUK MELAKA	207	131	63.29%	76	36.71%
7	SUK TEREINGGANU	307	145	47.23%	162	52.77%
8	SUK PAHANG	860	294	34.19%	566	65.81%
9	SUK PERAK	831	214	25.75%	617	74.25%
10	SUK SABAH	1,730	417	24.10%	1,313	75.90%
11	SUK KELANTAN	487	97	19.92%	390	80.08%
12	SUK PERLIS	126	25	19.84%	101	80.16%
13	SUK JOHOR	1,033	176	17.04%	857	82.96%
<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>7,060</b>	<b>2,602</b>	<b>36.86%</b>	<b>4,458</b>	<b>63.14%</b>

Nota:

Jumlah Perkhidmatan termasuk Perkhidmatan Awam Negeri (PAN), PBT &amp; Badan Berkanun Negeri (BBN)

# 04 PENCAPAIAN PERKHIDMATAN E2E KEMENTERIAN

BIL.	KEMENTERIAN	PERKHIDMATAN	E2E	% E2E	BE2E	% BE2E	BIL.	KEMENTERIAN	PERKHIDMATAN	E2E	% E2E	BE2E	% BE2E
1	KKMM	27	26	96.30%	1	3.70%	15	KLN	19	15	78.95%	4	21.05%
2	MOSTI	160	154	96.25%	6	3.75%	16	KPLB	230	179	77.83%	51	22.17%
3	MITI	65	62	95.38%	3	4.62%	17	KWP	59	44	74.58%	15	25.42%
4	MOF	238	224	94.12%	14	5.88%	18	KeTSA	90	67	74.44%	23	25.56%
5	KPN	15	14	93.33%	1	6.67%	19	MEDAC	26	18	69.23%	8	30.77%
6	KSM	106	97	91.51%	9	8.49%	20	KPWKM	88	60	68.18%	28	31.82%
7	KKR	124	111	89.52%	13	10.48%	21	KKM	123	82	66.67%	41	33.33%
8	KPT	799	695	86.98%	104	13.02%	22	MOTAC	72	46	63.89%	26	36.11%
9	KPDNHEP	94	80	85.11%	14	14.89%	23	MINDEF	110	69	62.73%	41	37.27%
10	MPIC	92	78	84.78%	14	15.22%	24	JPM	323	193	59.75%	130	40.25%
11	KPM	63	53	84.13%	10	15.87%	25	MOT	226	116	51.33%	110	48.67%
12	KDN	75	62	82.67%	13	17.33%	26	MAFI	252	104	41.27%	148	58.73%
13	KBS	82	66	80.49%	16	19.51%	27	KASA	52	16	30.77%	36	69.23%
14	KPKT	102	82	80.39%	20	19.61%	<b>JUMLAH KESELURUHAN</b>		<b>3,712</b>	<b>2,813</b>	<b>75.78%</b>	<b>899</b>	<b>24.22%</b>

Nota:

Jumlah Perkhidmatan termasuk Perkhidmatan Awam Persekutuan (PAP), PBT & Badan Berkanun Persekutuan (BBP)

# 05 GARIS MASA PERANCANGAN PELAKSANAAN

BIL	AKTIVITI	2021												2022	
		JAN	FEB	MAC	APR	MEI	JUN	JUL	OGOS	SEPT	OKT	NOV	DIS	JAN	FEB
1	Siri Libat Urus, Klinik & Turun Padang			Libat Urus	Libat Urus	Libat Urus	Klinik/Turun Padang	Libat Urus	Klinik/Turun Padang		Klinik/Turun Padang				
2	Mesyuarat Pemantauan Pelaksanaan Perkhidmatan E2E		Selesai		Selesai										
3	<b>Kutipan data 1 (Sehingga Dis 2020)</b>	Selesai													
	• Analisis		Selesai												
	• Laporan Pencapaian			Selesai	Selesai										
4	<b>Kutipan data 2 (Jan – Apr 2021)</b>														
	• Analisis														
	• Laporan Pencapaian														
5	<b>Kutipan data 3 (Mei – Sept 2021)</b>														
	• Analisis														
	• Laporan Pencapaian														
6	<b>Kutipan data 4 (Okt – Dis 2021)</b>														
	• Analisis														

# 06 KAEDAH PENGIRAAN

TAHUN	SASARAN	PENCAPAIAN	KAEDAH PENGIRAAN
2020	Perkhidmatan E2E Sektor Awam <b>mencapai 40%</b>	50.3%	$\frac{\sum E2E\ 2020}{\sum N2020} \times 100\% \geq 40\%$
2021 - 2022	<p><b>MyDigital Fasa 1:</b> Melonjakkan Penerimaan Bagi Pengukuhan Asas Digital</p> <p><b>Peningkatan 5%</b> perkhidmatan E2E Sektor Awam setiap tahun bagi tempoh 2 tahun</p>	Peningkatan <b>sekurang-kurangnya 10%</b> dalam <b>tempoh 2 tahun</b>	$\frac{\sum E2E\ 2021}{\sum N2021} \times 100\% \geq 55\%$ $\frac{\sum E2E\ 2022}{\sum N2022} \times 100\% \geq 60\%$
2023 - 2025	<p><b>MyDigital Fasa 2:</b> Memacu Transformasi Dan Inklusiviti Digital</p> <p>Peningkatan perkhidmatan E2E mengikut tahun:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2023 – 10%</b></li> <li>• <b>2024 – 5%</b></li> <li>• <b>2025 – 5%</b></li> </ul> <p>Akhir tahun 2025, disasarkan peningkatan perkhidmatan E2E sebanyak 80%</p>	Peningkatan <b>sekurang-kurangnya 20%</b> dalam <b>tempoh 3 tahun</b>	$\frac{\sum E2E\ 2023}{\sum N2023} \times 100\% \geq 70\%$ $\frac{\sum E2E\ 2024}{\sum N2024} \times 100\% \geq 75\%$ $\frac{\sum E2E\ 2025}{\sum N2025} \times 100\% \geq 80\%$

Nota:

N= Jumlah Perkhidmatan Tahun Semasa (E2E+BE2E)

# 07 CADANGAN TATACARA PENGISIAN *TEMPLATE*

1. Tubuhkan satu Pasukan Penyelaras pada peringkat SUK dan Pasukan Kerja (*champion* E2E) pada peringkat agensi-agensi dibawahnya.  
Keanggotaan boleh terdiri daripada Subject Matter Expert/SME (dasar/ICT)
2. Tanggungjawab Pasukan Kerja:
  - a. Mengumpul dan menyenaraikan maklumat **semua** perkhidmatan agensi masing-masing
  - b. Membuat pengisian maklumat perkhidmatan ke dalam *template*
  - c. Menyerahkan *template* yang telah diisi kepada Pasukan Penyelaras
3. Tanggungjawab Pasukan Penyelaras:
  - a) Menyelaraskan komunikasi antara Pasukan Kerja
  - b) Memurnikan** maklumat perkhidmatan yang diisi dalam *template*: betul dan tiada pertindanan
  - c) Mendapatkan **pengesahan** dan **tandatangan** Ketua Pegawai Maklumat (CIO) Agensi
  - d) Menyerahkan *template* yang telah lengkap kepada Pasukan Kerja Perkhidmatan E2E, BKD, MAMPU berdasarkan garis masa yang ditetapkan



# 07

## PERBINCANGAN TEMPLATE EXCEL

# 08 PENUTUP

Sebarang pertanyaan boleh di e-melkan kepada

**Pasukan Kerja Perkhidmatan E2E**

**[e2e@mampu.gov.my](mailto:e2e@mampu.gov.my)**

# **SEKIAN TERIMA KASIH**

**Maklumat yang dipaparkan dalam slaid ini  
adalah hakmilik  
Unit Pemodenan Tadbiran Dan Perancangan  
Pengurusan Malaysia (MAMPU)  
Jabatan Perdana Menteri.  
Sebarang salinan hendaklah mendapat  
persetujuan dan kelulusan MAMPU.**