



KEMENTERIAN DIGITAL  
JABATAN DIGITAL NEGARA

data.gov.my

MyGovCloud  
@pdsc

GAMMA

MyGD

# LAPORAN BERKALA PERKHIDMATAN END-TO-END (E2E) SUKU TAHUN KETIGA 2025 (Q3 2025)

(Hingga Disember 2025)



# KANDUNGAN

**01** **DEFINISI PERKHIDMATAN**

**02** **PUNCA KUASA**

**03** **DEFINISI KUMPULAN SASAR**

**04** **KRITERIA PERKHIDMATAN E2E**

**05** **STATUS PENGCAPAIAN  
PERKHIDMATAN E2E**

# DEFINISI PERKHIDMATAN

## E2E

### ● END-TO-END (E2E)

Perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan sepenuhnya dilaksanakan secara dalam talian atau method alternatif dari mula hingga akhir **proses yang boleh diakses pada bila-bila masa dan di mana-mana** tanpa berurusan secara bersemuka



## BE2E

### ● BUKAN E2E - (SEPARA ONLINE)

Perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan tidak sepenuhnya secara dalam talian di mana terdapat **sebahagian proses dilaksanakan secara manual** atau keperluan berurusan secara bersemuka.

## BE2E

### ● BUKAN E2E - (E-KAUNTER)

Perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan disediakan di kaunter yang menggunakan kemudahan pengkomputeran agensi.

## BE2E

### ● BUKAN E2E - (MANUAL)

Perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan di kaunter yang menggunakan kaedah manual.

# PUNCA KUASA- KPI UTAMA

## KPI UTAMA PENINGKATAN PERKHIDMATAN E2E

### 1 RANGKA TINDAKAN EKONOMI DIGITAL MALAYSIA (MyDigital)

JDN (MAMPU) menjadi peneraju bagi Teras 1 - Strategi 2 - Inisiatif 3

#### SASARAN:

80% perkhidmatan kerajaan (Sektor Awam) dalam talian dari peringkat awal ke akhir menjelang 2025

(19 FEB 2021)

### 2

#### RMKe-12 PEMANGKIN DASAR 4: MEMPERKUKUH PERKHIDMATAN AWAM

#### SASARAN:

80% perkhidmatan dalam talian Kerajaan Persekutuan akan tersedia dari peringkat awal ke akhir pada tahun 2025

(2021 hingga 2025)

### 3

#### KPI PENJAWAT PENGURUSAN TERTINGGI PERKHIDMATAN AWAM (PPTPA) GENERIK TIER 1 2025

#### SASARAN:

Peningkatan 5% perkhidmatan E2E Sektor Awam

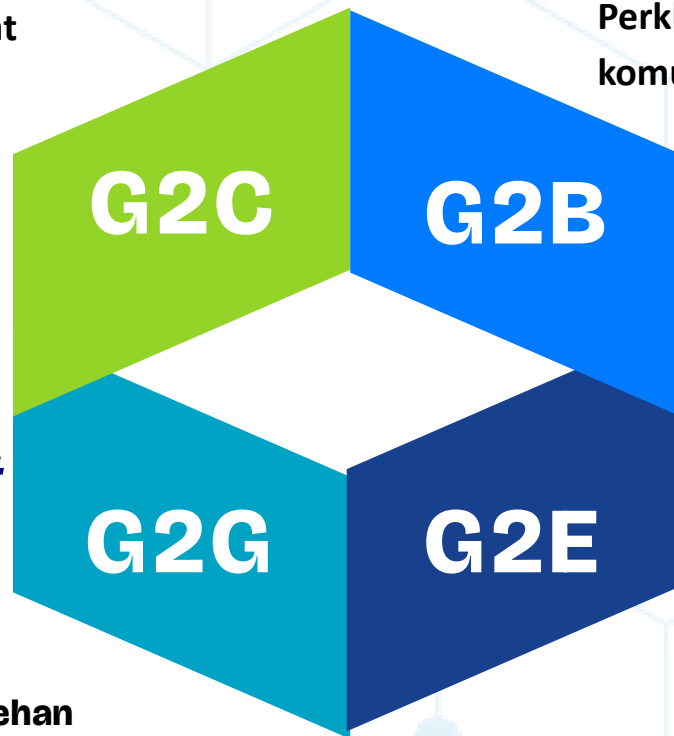
(2023)

# DEFINISI KUMPULAN SASAR

## Government-to-Citizen

Perkhidmatan Kerajaan yang disediakan kepada rakyat

- Contoh perkhidmatan: Semakan Perjalanan Luar Negara, Pengurusan Cukai Tanah, Pengurusan Saman Trafik, Pengurusan Sewaan Fasiliti, Pindah Milik Tanah



## Government-to-Business

Perkhidmatan Kerajaan yang disediakan kepada komuniti perniagaan/ industri

- Contoh perkhidmatan: Permohonan Lesen, Pengurusan Pembaharuan Lesen, Permohonan Kebenaran Merancang, Permohonan Permit

## Government-to-Government

Perkhidmatan Kerajaan disediakan kepada agensi Kerajaan

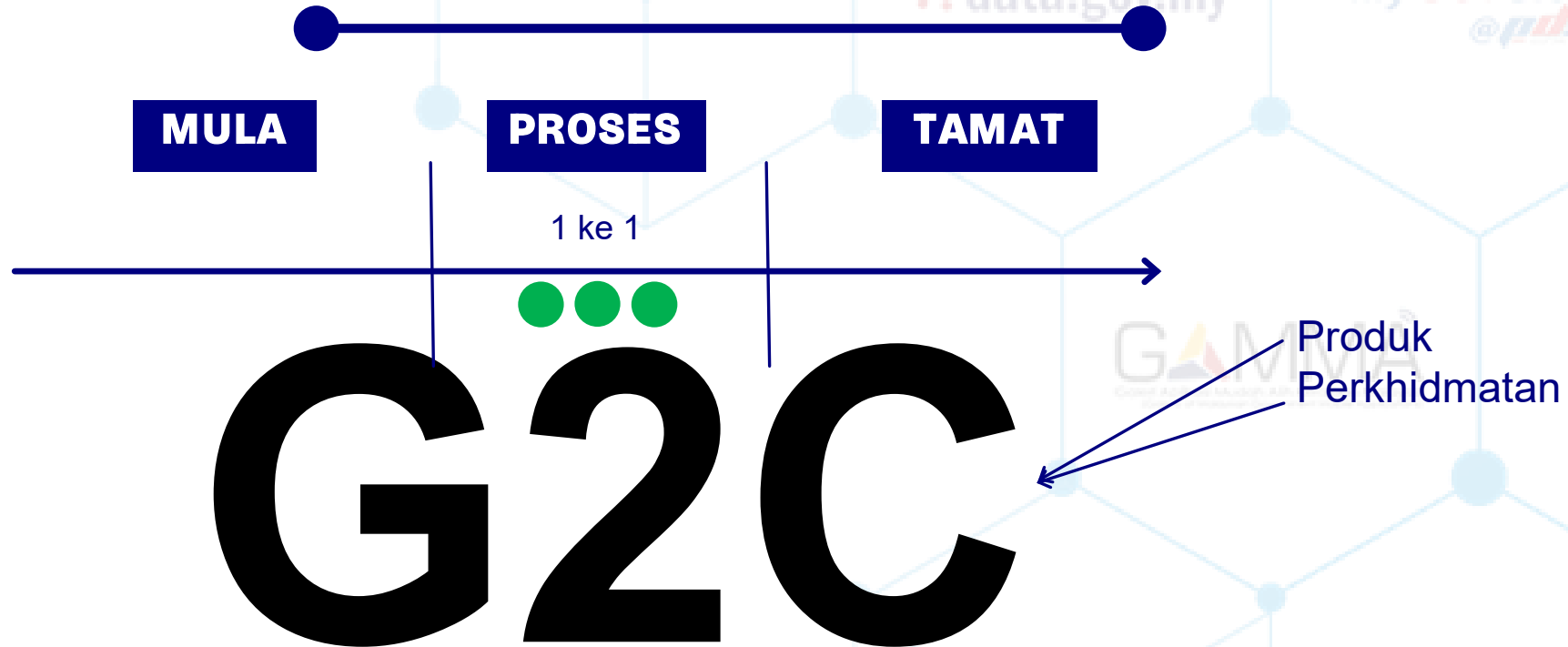
- Contoh perkhidmatan: Repositori Maklumat Perolehan Kerajaan, Pengurusan Projek (SPPII), Permohonan Pengecualian Khas (eGPA),

## Government-to-Employee

Perkhidmatan Kerajaan yang disediakan kepada kakitangan agensi

- Contoh perkhidmatan: Pengurusan Kehadiran (iTime & SPOTME), Pengurusan Latihan (eLatihan), Pengurusan Cuti

# KRITERIA PERKHIDMATAN E2E

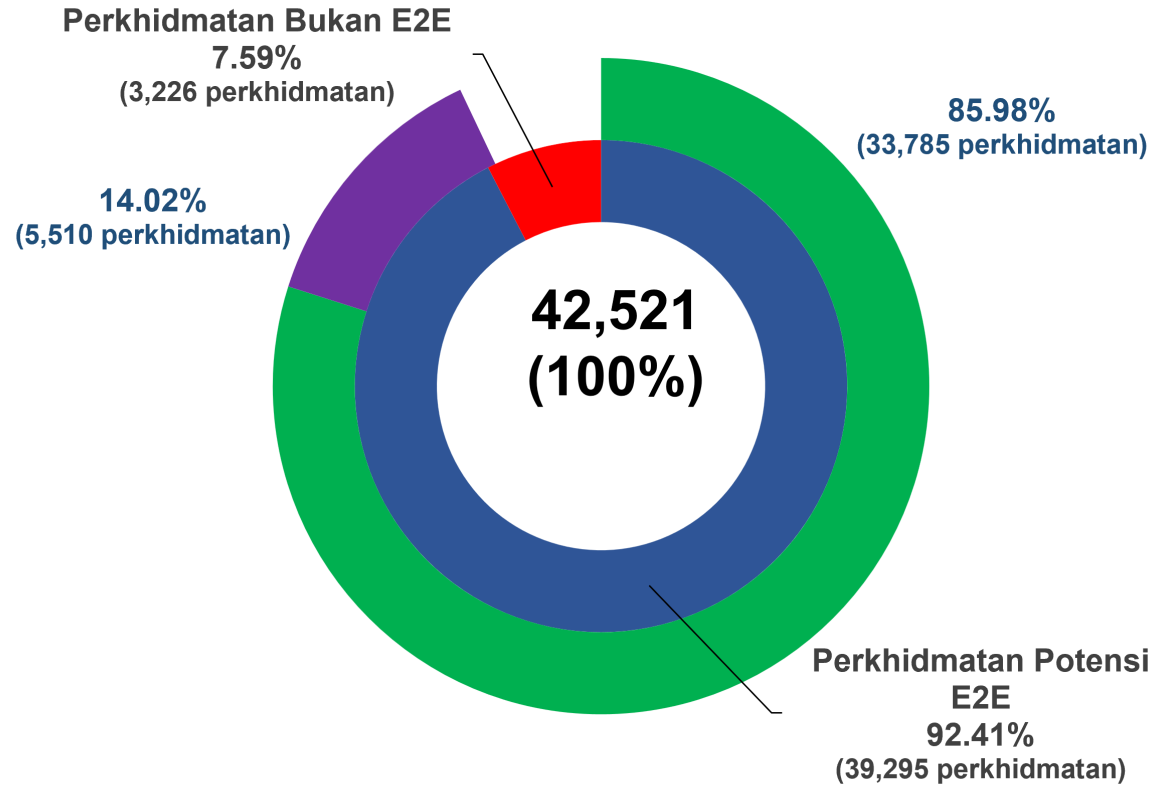


## Kriteria Perkhidmatan E2E:

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**

# PENCAPAIAN KESELURUHAN PERKHIDMATAN E2E (hingga Disember 2025)

## KESELURUHAN



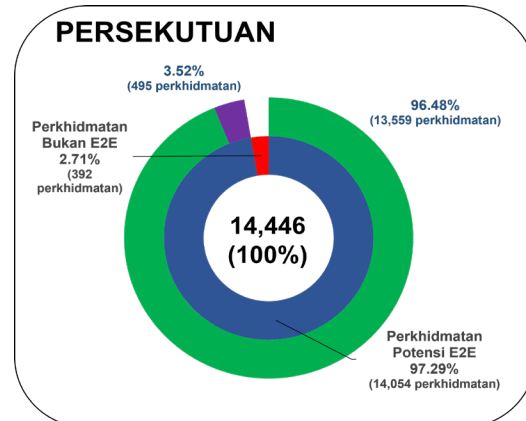
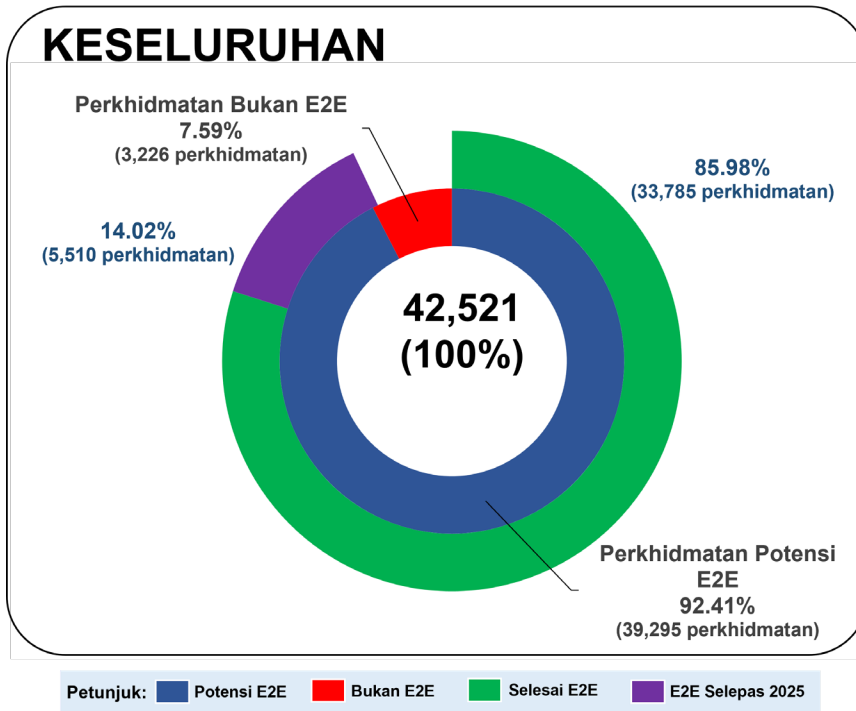
Petunjuk: Potensi E2E Bukan E2E Selesai E2E E2E Selepas 2025

**PENCAPAIAN PERKHIDMATAN E2E**  
85.98% (33,785 PERKHIDMATAN)

**PENINGKATAN 6.04% DARIPADA OGOS**  
2025 (79.94%)

**PENCAPAIAN E2E DIJANGKA SIAP**  
**SELEPAS 2025**  
14.02% (5,510 PERKHIDMATAN)

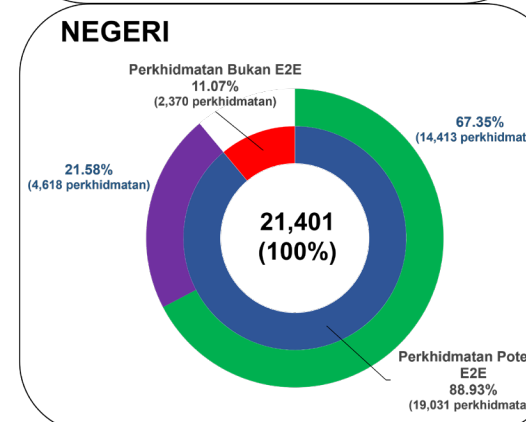
# PENCAPAIAN KESELURUHAN PERKHIDMATAN DIGITAL MENGIKUT PERINGKAT PENTADBIRAN KERAJAAN (hingga Disember 2025)



**PENCAPAIAN PERKHIDMATAN E2E**  
96.48% (13,559 PERKHIDMATAN)

**PENINGKATAN 0.97% DARIPADA OGOS 2025 (95.51%)**

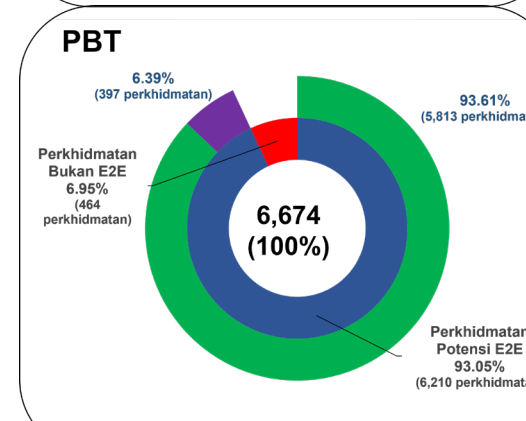
**PENCAPAIAN E2E DIJANGKA SIAP SELEPAS 2025**  
3.52% (495 PERKHIDMATAN)



**PENCAPAIAN PERKHIDMATAN E2E**  
67.35% (14,413 PERKHIDMATAN)

**PENINGKATAN 0.56% DARIPADA OGOS 2025 (66.79%)**

**PENCAPAIAN E2E DIJANGKA SIAP SELEPAS 2025**  
21.58% (4,618 PERKHIDMATAN)



**PENCAPAIAN PERKHIDMATAN E2E**  
93.61% (5,813 PERKHIDMATAN)

**PENINGKATAN 0.50% DARIPADA OGOS 2025 (93.11%)**

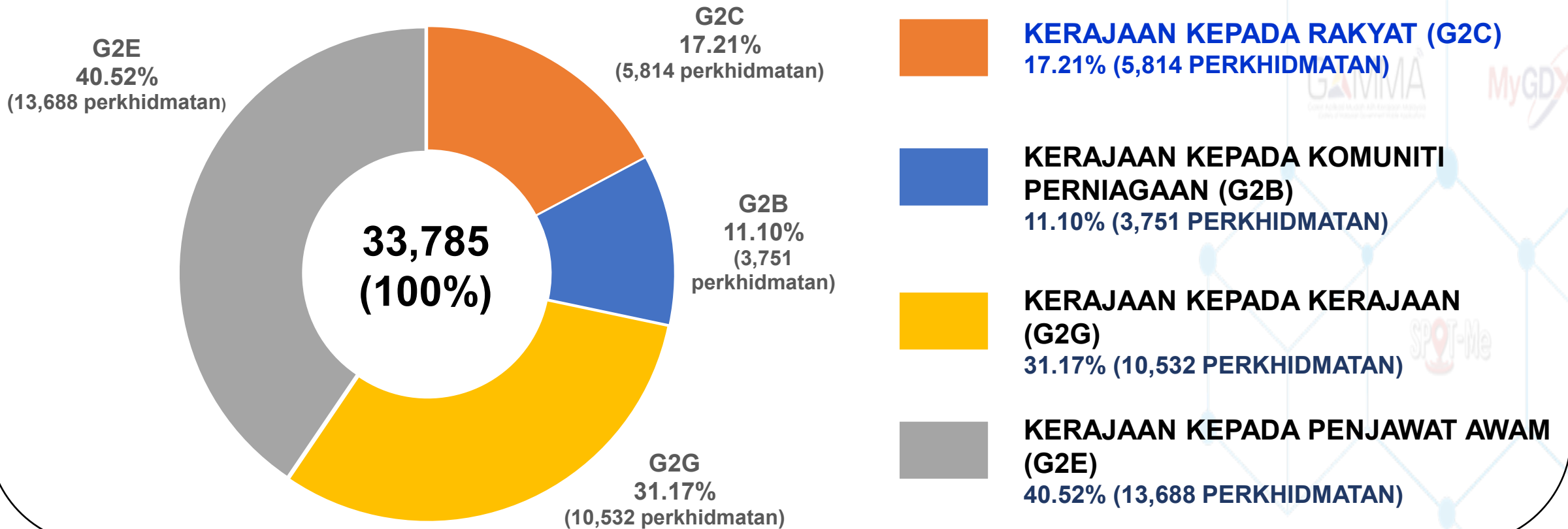
**PENCAPAIAN E2E DIJANGKA SIAP SELEPAS 2025**  
6.39% (397 PERKHIDMATAN)

# PENCAPAIAN PERKHIDMATAN DIGITAL MENGIKUT KUMPULAN SASAR (hingga Disember 2025)

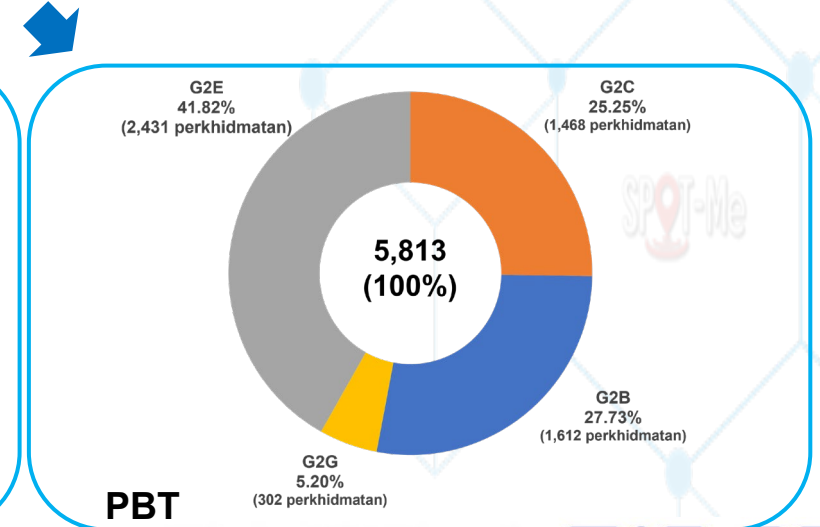
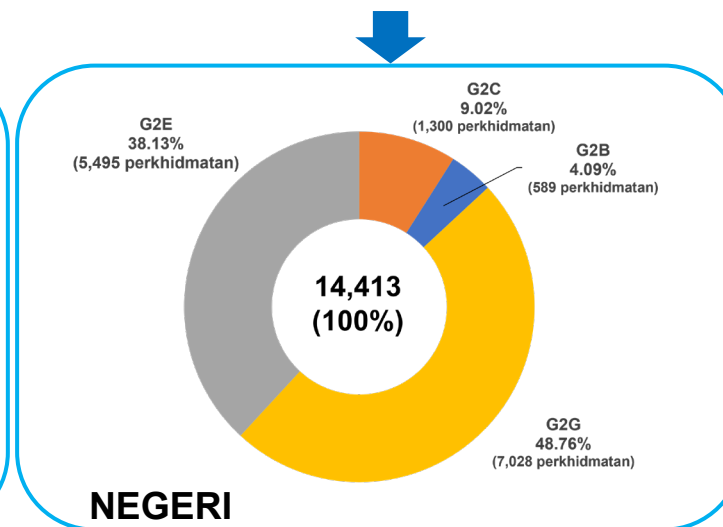
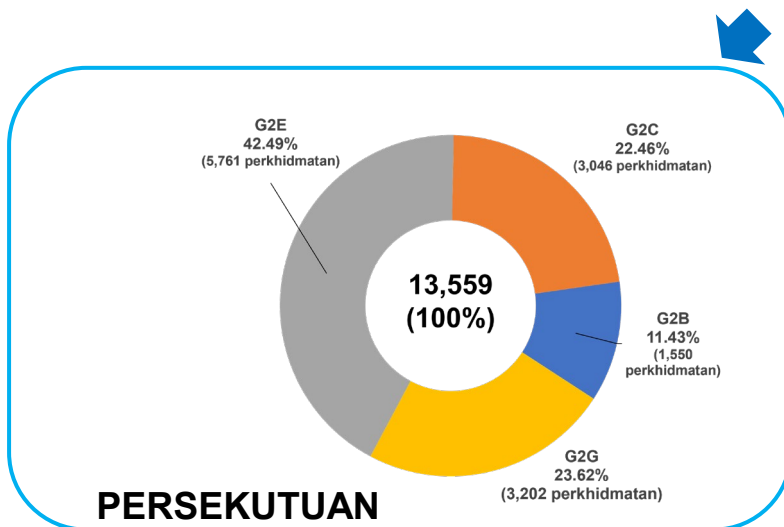
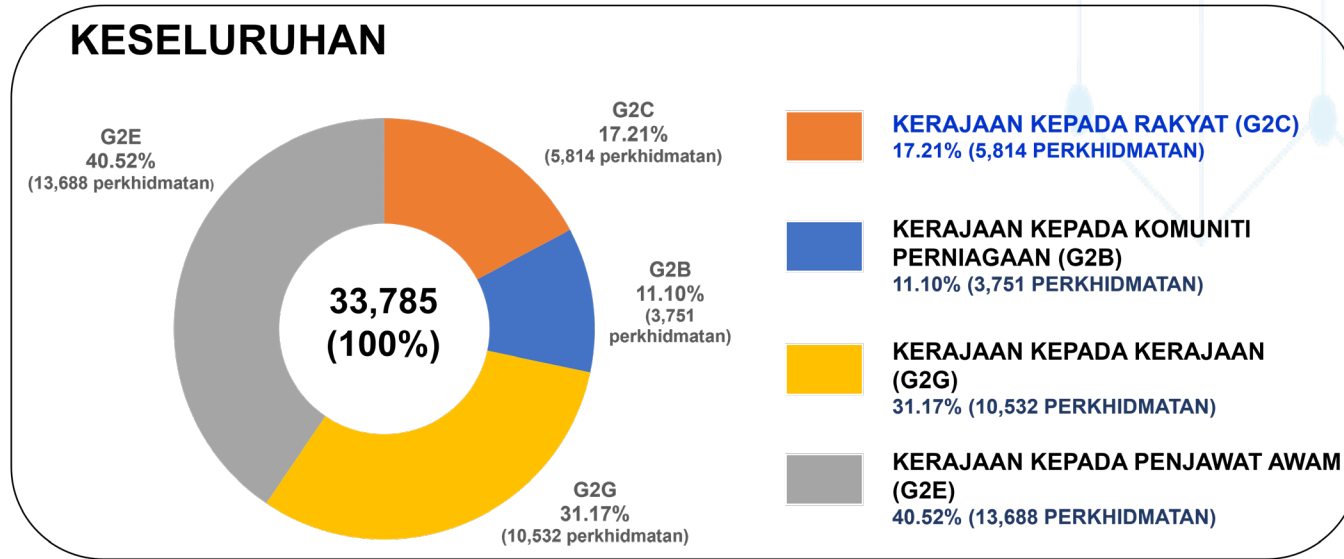
data.gov.my

MyGovCloud  
@pdam

## KESELURUHAN



# PENCAPAIAN PERKHIDMATAN DIGITAL MENGIKUT KUMPULAN SASAR (sehingga Disember 2025)





KEMENTERIAN DIGITAL  
JABATAN DIGITAL NEGARA

**Maklumat yang dipaparkan dalam slaid ini adalah hak milik Jabatan Digital Negara (JDN) Kementerian Digital.**

**Sebarang salinan hendaklah mendapat persetujuan dan kelulusan JDN.**

 <https://www.jdn.gov.my>

 [/JabatanDigitalNegara/](#)

 [/JDigitalNegara](#)

 [/jabatandigitalnegara/](#)

 [@JABATANDIGITALNEGARA](#)

**DIGITALFIRST**