



KEMENTERIAN DIGITAL
JABATAN DIGITAL NEGARA

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 PENCAPAIAN
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-Government

Perkhidmatan Kerajaan disediakan kepada agensi Kerajaan

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

Government-to-Business

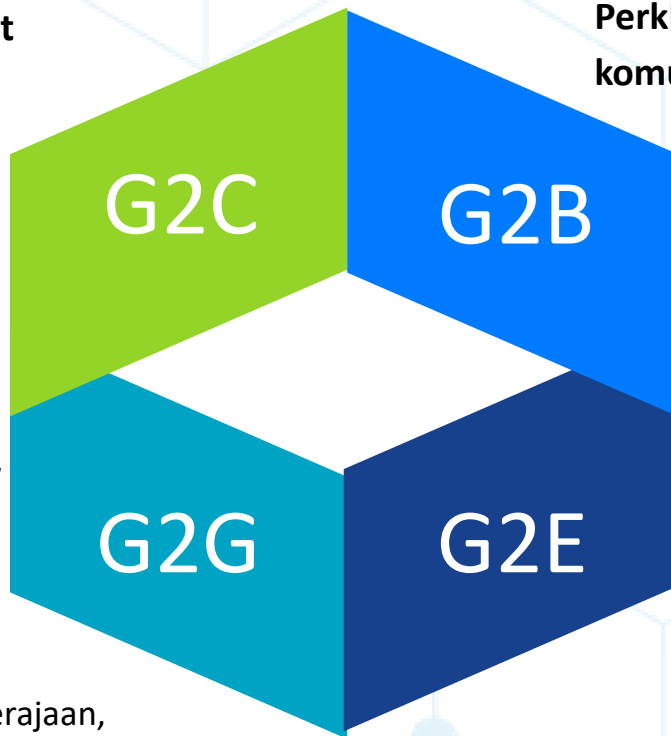
Perkhidmatan Kerajaan yang disediakan kepada komuniti perniagaan/ industri

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

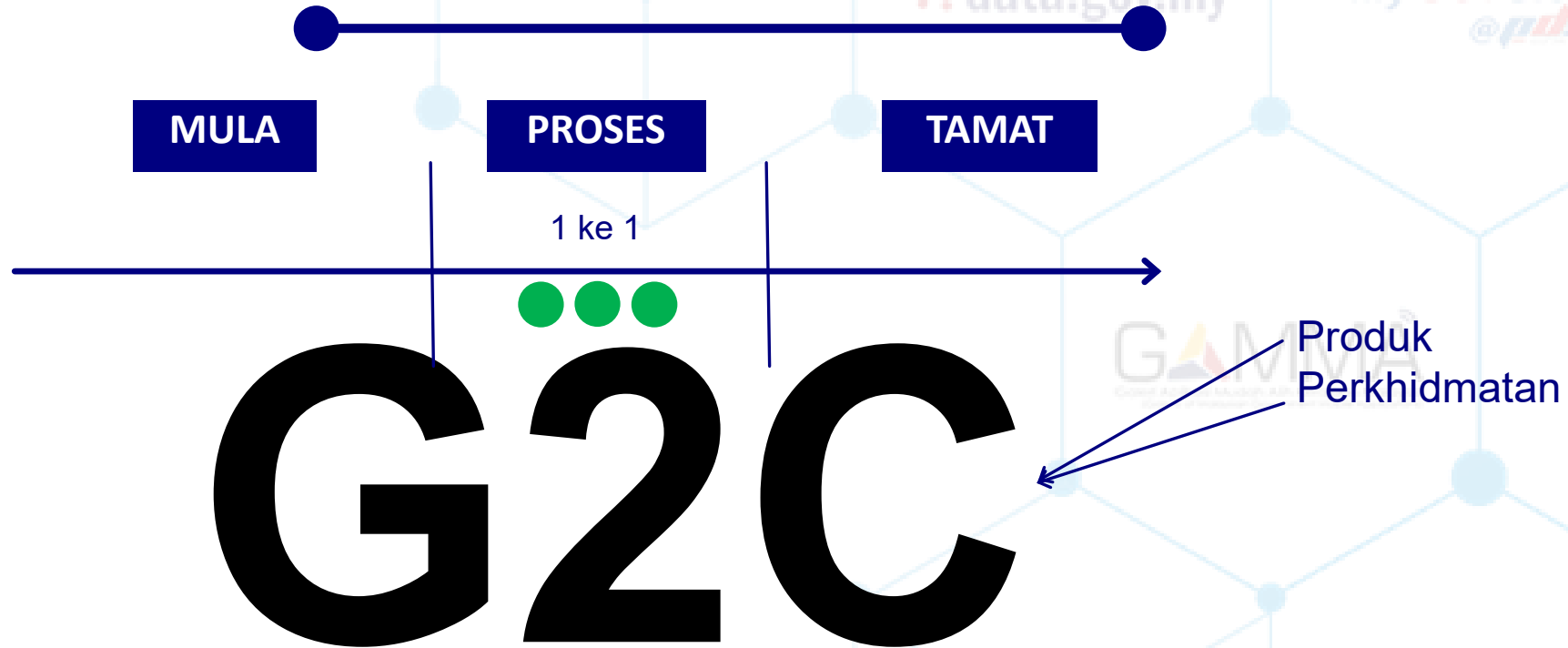
Government-to-Employee

Perkhidmatan Kerajaan yang disediakan kepada kakitangan agensi

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



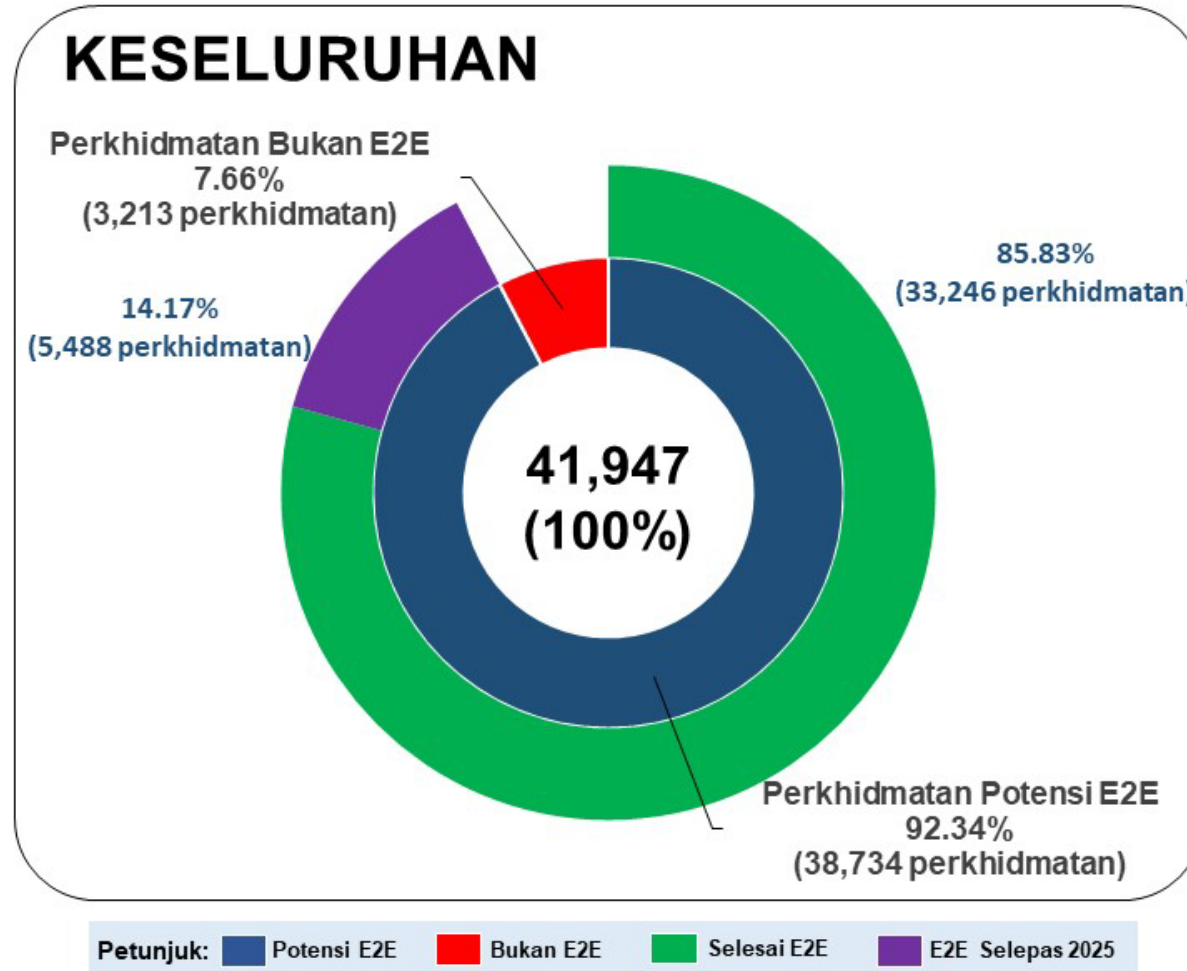
KRITERIA PERKHIDMATAN E2E



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)

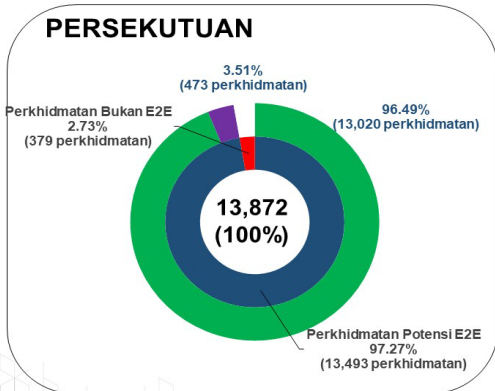
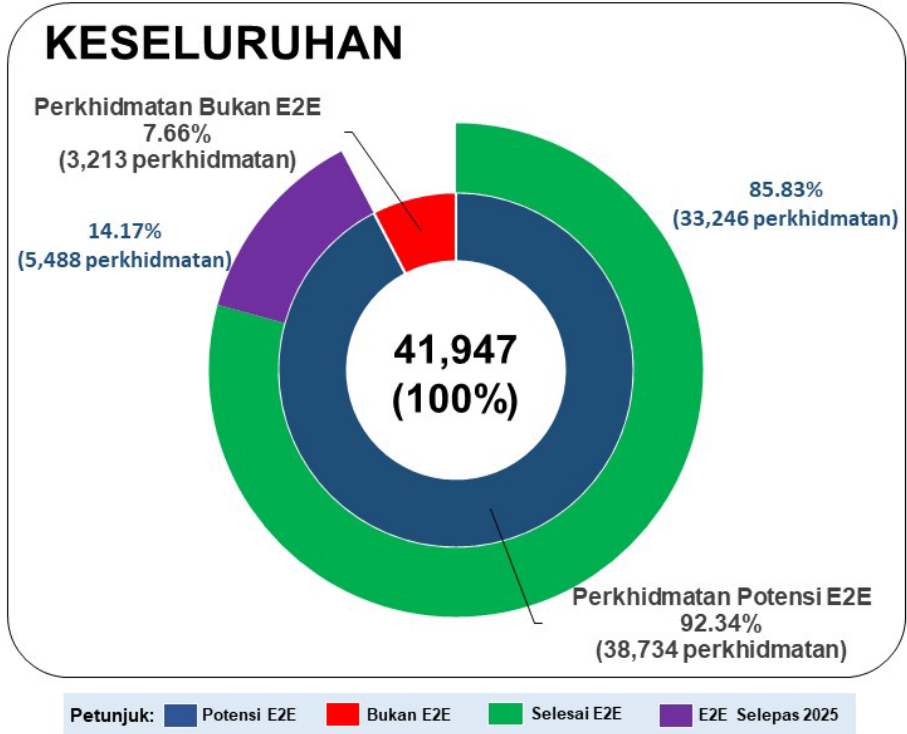


PENCAPAIAN PERKHIDMATAN E2E
85.83% (33,246 PERKHIDMATAN)

PENINGKATAN 5.89% DARIPADA OGOS
2025 (79.94%)

PENCAPAIAN E2E DIJANGKA SIAP
SELEPAS 2025
14.17% (5,488 PERKHIDMATAN)

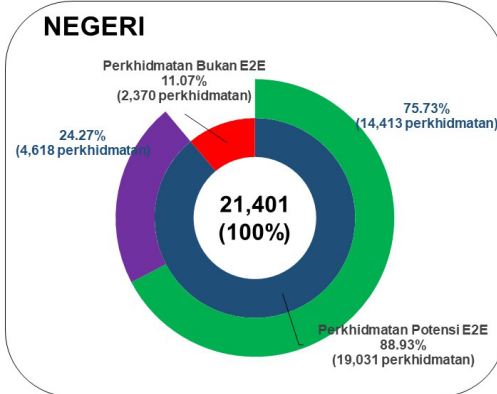
PENCAPAIAN KESELURUHAN PERKHIDMATAN DIGITAL MENGIKUT PERINGKAT PENTADBIRAN KERAJAAN (hingga Disember 2025)



PENCAPAIAN PERKHIDMATAN E2E
96.49% (13,020 PERKHIDMATAN)

PENINGKATAN 0.98% DARIPADA OGOS 2025 (95.51%)

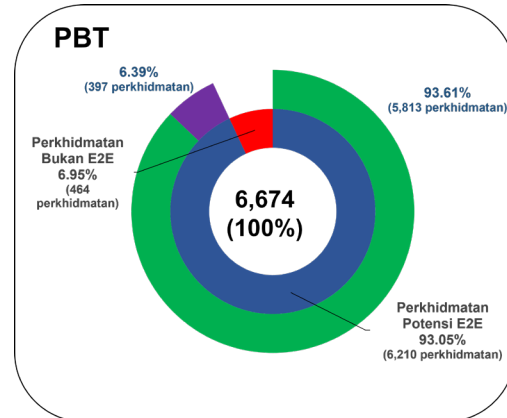
PENCAPAIAN E2E DIJANGKA SIAP SELEPAS 2025
3.51% (473 PERKHIDMATAN)



PENCAPAIAN PERKHIDMATAN E2E
75.73% (14,413 PERKHIDMATAN)

PENINGKATAN 8.94% DARIPADA OGOS 2025 (66.79%)

PENCAPAIAN E2E DIJANGKA SIAP SELEPAS 2025
24.27% (4,618 PERKHIDMATAN)

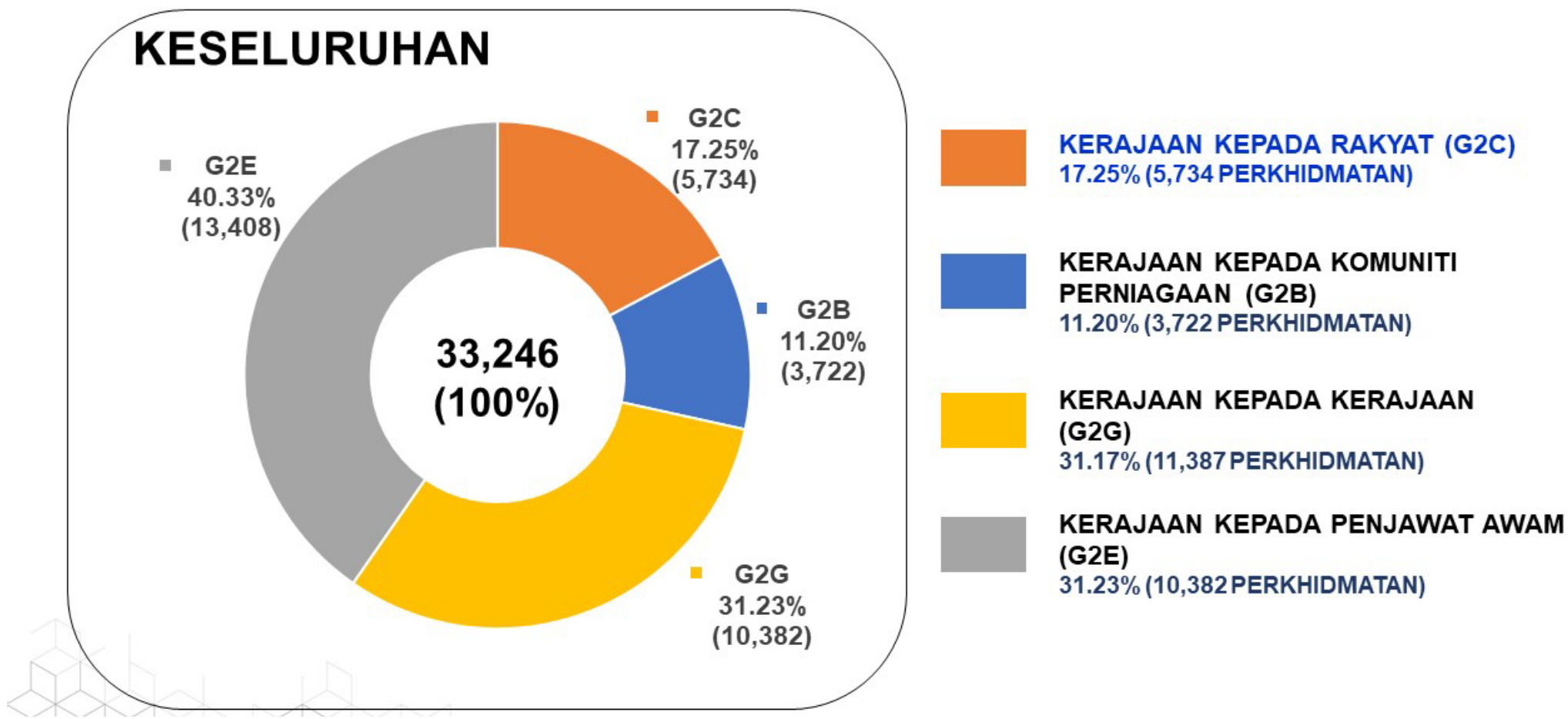


PENCAPAIAN PERKHIDMATAN E2E
93.61% (5,813 PERKHIDMATAN)

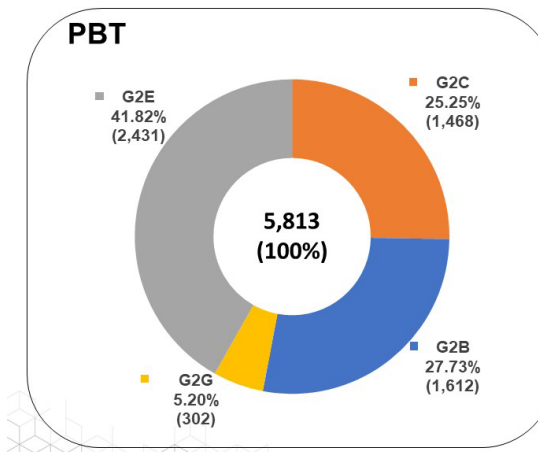
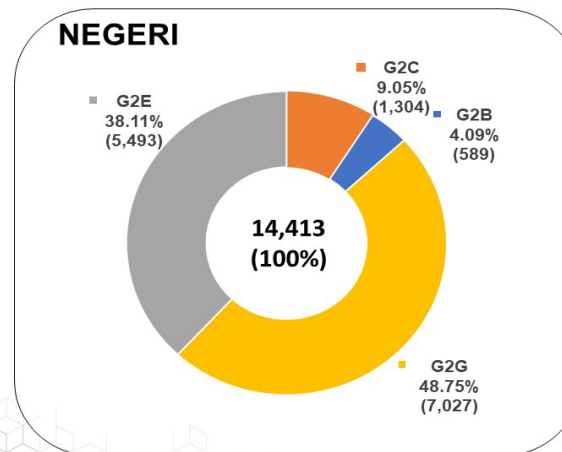
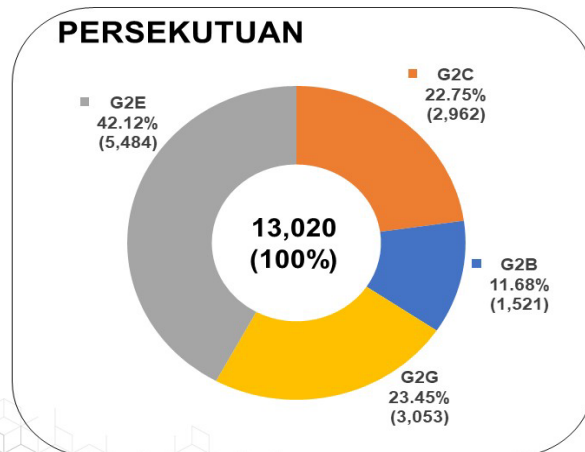
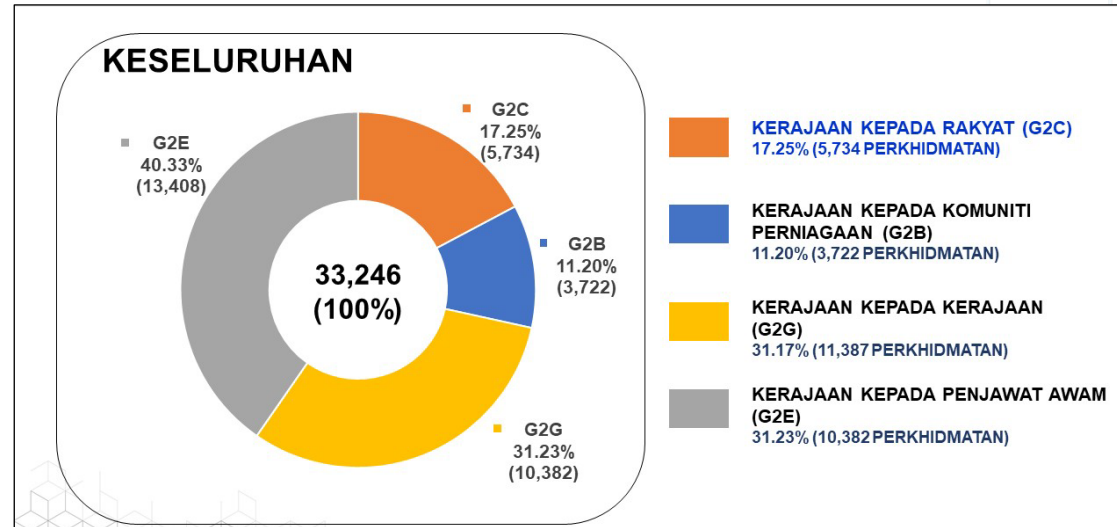
PENINGKATAN 0.50% DARIPADA OGOS 2025 (93.11%)

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

PENCAPAIAN PERKHIDMATAN DIGITAL MENGIKUT KUMPULAN SASAR (hingga Disember 2025)



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