

TAJUK/NAMA INOVASI:

infoQJPN - Kemudahan Maklumat Masa Menunggu di Jabatan Pendaftaran Negara (JPN)

NAMA KEMENTERIAN/JABATAN/AGENSI:

Kementerian Dalam Negeri/ Jabatan Pendaftaran Negara / Bahagian Pengurusan
Teknologi Maklumat Dan Komunikasi (BTM)

5. KRITERIA:

i. KREATIVITI

a. Keunikan

JPN merupakan satu-satunya agensi barisan hadapan dalam sektor perkhidmatan awam yang mengambil langkah proaktif penyaluran maklumat masa menunggu dan jumlah kaunter beroperasi di pejabat JPN kepada pelanggan. Sehingga kini, belum ada lagi agensi yang menyediakan kemudahan maklumat masa menunggu di kaunter dan bilangan kaunter beroperasi secara online dan terus kepada pelanggan. JPN menjadi peneraju penghasilan idea penyampaian perkhidmatan dalam penyaluran maklumat masa menunggu di kaunter melalui penggunaan aplikasi mudah alih. Kreativiti yang dihasilkan melangkaui norma biasa, ekspektasi pelanggan dan meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan kepada rakyat dengan penghasilan idea berfokuskan kepada pelanggan untuk membolehkan orang awam mengetahui maklumat awal berkaitan dengan masa menunggu di kaunter.

b. Penyelesaian Kreatif

Berdasarkan situasi semasa, terdapat pelanggan yang menghubungi pihak cawangan JPN terlebih dahulu bagi mengetahui jumlah pelanggan yang sedang menunggu. Orang awam juga lebih cenderung untuk berkunjung ke pejabat JPN yang berdekatan dengan tempat tinggal atau berhampiran dengan lokasi semasa pelanggan. Selain daripada itu, pelanggan akan datang tanpa

mengetahui maklumat awal seperti jumlah pelanggan yang sedang berurusan di kaunter. Ini tidak termasuk dengan masa yang diperlukan untuk mengisi borang bagi urusan berkaitan. Keadaan ini dilihat kurang efektif dalam membantu orang awam untuk mendapatkan maklumat berkaitan masa yang diperlukan untuk berurusan di kaunter. Urusan pelanggan juga tidak dapat diselesaikan pada hari yang sama kerana hadir di luar waktu pejabat. Situasi ini mendorong kepada berlakunya kesesakan di sebilangan kaunter cawangan dan menambah bebanan kepada petugas kaunter yang terpaksa berkerja dalam waktu rehat dan di luar waktu pejabat. Ini menyebabkan pelanggan tidak berpuas hati. Sebagai langkah penyelesaian, pasukan telah mengambil inisiatif dalam menghasilkan satu inovasi iaitu aplikasi mudah alih infoQJPN yang menawarkan penyelesaian ke atas permasalahan ini. Aplikasi ini membantu pelanggan untuk mengetahui maklumat berkaitan purata masa menunggu, bilangan kaunter dibuka, bilangan pelanggan menunggu dan waktu operasi pejabat JPN.

Penyediaan aplikasi ini dilihat sebagai satu langkah proaktif dan kreatif melalui kaedah dan peluang seperti berikut:

- i. Penggunaan teknologi terkini dan percuma melalui platform Galeri Aplikasi Mudah Alih Kerajaan Malaysia (GAMMA) yang disediakan oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU).
- ii. Trend penggunaan telefon pintar yang tinggi dan penggunaan data internet yang meluas pada masa sekarang di kalangan rakyat Malaysia secara tidak langsung menyumbang dan mempengaruhi kejayaan inovasi ini tanpa melibatkan pertambahan kos tambahan (*use your own device*) kepada pelanggan. Artikel Utusan Malaysia bertarikh 24 Februari 2018 menyatakan Laporan Kajian Firma Pew Research Center menunjukkan Malaysia merupakan antara negara mencatatkan

jumlah penduduk memiliki telefon pintar tertinggi dengan menduduki tempat ke-10 di dunia dan mendedahkan Malaysia menduduki tangga ke-29 bagi penggunaan Internet tertinggi di dunia.

- iii. Tiada pertambahan kos tambahan kepada jabatan kerana penggunaan kepakaran dalaman JPN sepenuhnya dalam pembangunan aplikasi, tidak melibatkan sebarang lesen perisian dan penggunaan infrastruktur ICT sedia ada. Seramai tiga orang pegawai terlibat secara langsung dalam pengaturcaraan aplikasi ini.
 - iv. Memanfaatkan sumber data pengurusan pelanggan sedia ada dalam Sistem Pengurusan Pelanggan (ICMS). Sistem ICMS digunakan untuk menjana tiket nombor giliran di 183 cawangan JPN yang mempunyai data-data seperti masa tiket dijana, masa nombor giliran dipanggil dan jumlah kaunter yang beroperasi mengikut jenis urusan JPN seperti kelahiran, kematian, kad pengenalan serta perkahwinan dan perceraian. Data mentah yang ada dalam sistem tersebut digunakan semula untuk menghasilkan maklumat yang diperlukan dalam InfoQJPN seperti purata masa menunggu mengikut urusan JPN dan bilangan kaunter beroperasi mengikut cawangan atau lokasi yang dipilih.
- c. Peningkatan tahap penyampaian perkhidmatan
- Sebagai salah satu agensi yang merupakan barisan hadapan kerajaan, penyampaian perkhidmatan yang efektif dan mesra pelanggan menjadi keutamaan kepada JPN untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Usaha peningkatan tahap penyampaian JPN kepada rakyat sentiasa dititikberatkan oleh pihak Pengurusan Tertinggi JPN dengan mewujudkan pelbagai medium dan saluran agar perkhidmatan JPN dapat diberikan kepada rakyat di seluruh pelusuk Malaysia. Berasaskan Bidang Fokus MAMPU dalam Rancangan Malaysia Ke Sebelas 2016-2020 iaitu “Mempertingkatkan

penyampaian perkhidmatan dengan mengutamakan rakyat”, idea inovasi ini dihasilkan dengan melihat keperluan bagi usaha-usaha untuk memudahkan urusan rakyat dengan kerajaan. Perkhidmatan kaunter kerajaan seringkali dikaitkan dengan situasi kesesakan pelanggan dan banyak aduan berkaitan perkhidmatan yang lambat diberikan. Dengan kemudahan maklumat masa menunggu di kaunter secara online ini, JPN mengorak satu lagi langkah dalam penyampaian perkhidmatan berfokuskan rakyat. Orang awam dapat mengetahui maklumat awal mengenai situasi di kaunter JPN pada hari yang sama sekaligus ia dapat membantu orang awam untuk merancang aktiviti harian daripada menghabiskan masa menunggu yang lama bagi mendapatkan perkhidmatan dan seterusnya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan JPN. Selain itu, aplikasi ini secara tidak langsung dilihat turut menyumbang kepada alternatif tambahan kepada pihak teknikal ICT dalam pemantauan kiosk (ICMS) yang digunakan bagi penjanaan tiket nombor giliran di kaunter JPN sekaligus dapat meningkatkan kepantasan bertindak sekiranya terdapat kegagalan sistem pengurusan pelanggan di kaunter.

d. Teknologi Terkini

Aplikasi mudah alih ini menggunakan teknologi *Application Generator* (AppGen) yang disediakan oleh MAMPU. Perisian ini tersedia secara percuma kepada agensi sektor awam yang berhasrat untuk membangunkan aplikasi mudah alih. Sumber data diperolehi melalui integrasi *Intelligent Customer Monitoring System* (ICMS) secara web service. Bahasa pengaturcaraan yang digunakan untuk membangunkan aplikasi ini adalah PHP dan Javascript. Pemilihan penggunaan teknologi ini disebabkan beberapa faktor seperti berikut:

- i. Memanfaatkan peluang penggunaan teknologi yang disediakan oleh MAMPU secara percuma di samping menyokong inisiatif yang telah disediakan oleh kerajaan. Aplikasi yang dibangunkan ini tiada kebergantungan kepada perisian berlesen dan pindaan

aplikasi adalah mudah dan boleh dibangunkan mengikut keperluan jabatan.

- ii. Teknologi ini adalah sesuai dan mudah dibangunkan tanpa melibatkan pengaturcaraan yang kompleks dan dapat menghasilkan satu aplikasi yang memenuhi keperluan jabatan.
- iii. Memudahkan hebahan aplikasi dan pemasaran yang strategik dalam mewar-warkan inovasi ini kerana Galeri Aplikasi Mudah Alih Kerajaan Malaysia (GAMMA) adalah sebuah galeri berpusat dan sah untuk memudahkan rakyat Malaysia memuat turun aplikasi yang diperlukan untuk urusan berkaitan kerajaan.
- iv. Kesahihan dan kebolehpercayaan aplikasi tidak dapat dipertikai kerana aplikasi ini berdaftar dan berada dalam galeri ataupun platform yang dikawalselia oleh pihak kerajaan iaitu MAMPU.
- v. Teknologi ini membolehkan aplikasi lebih interaktif, cepat, mesra pengguna, percuma dan dapat disesuaikan dengan pelbagai jenis peranti pintar berasaskan *android* dan iOS. Statistik muat turun boleh dilihat secara terus di *GooglePlay Store*, *Apple App Store* dan GAMMA. Maklumbalas pengguna mengenai aplikasi ini juga boleh diperolehi di platform tersebut.