

**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)

**2. LATAR BELAKANG**

Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) merupakan agensi kerajaan dibawah Kementerian Dalam Negeri yang dipertanggungjawabkan mendaftar peristiwa-peristiwa penting setiap individu seperti maklumat kelahiran, kematian, pengangkatan, perkahwinan dan perceraian bukan Islam serta mengeluarkan Kad Pengenalan kepada rakyat Malaysia.

JPN komited untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti, cekap, tepat dan mesra kepada pelanggan yang berkunjung ke JPN. Setiap hari orang awam berkunjung ke kaunter JPN untuk mendapatkan perkhidmatan tanpa mengetahui maklumat awal mengenai bilangan pelanggan yang berurusan di JPN yang menyebabkan mereka menunggu lama.

Kadang kala terdapat pelanggan yang menghubungi pihak cawangan JPN yang ingin dikunjungi terlebih dahulu bagi mengetahui jumlah pelanggan yang sedang menunggu untuk mendapatkan perkhidmatan JPN. Kaedah ini dilihat kurang membantu orang awam di dalam mendapatkan maklumat yang dikehendaki dengan cepat dan mudah. Pelanggan dilihat lebih cenderung untuk mendapatkan perkhidmatan di cawangan JPN yang berdekatan dengan tempat tinggal atau berhampiran dengan lokasi semasa pelanggan berada. Selain itu, pelanggan juga kerap hadir ke pejabat JPN di luar waktu pejabat yang menyebabkan urusan pelanggan tidak berjalan dengan lancar atau tidak dapat diselesaikan pada hari yang sama.

Oleh yang demikian, berlaku kesesakan di sebilangan kaunter cawangan kerana pelanggan tertumpu kepada satu-satu cawangan walaupun terdapat pilihan

cawangan yang lain. Situasi ini juga menambah bebanan kepada petugas kaunter yang menyebabkan perkhidmatan tidak dapat disampaikan dengan baik sehingga petugas kaunter terpaksa berkerja dalam waktu rehat dan selepas waktu operasi kaunter. Di samping itu, wujud ketidakpuasan hati di pihak pelanggan kerana tidak dapat menyelesaikan urusan yang dikehendaki pada hari yang sama.

Aduan dan rungutan pelanggan yang diterima oleh JPN berhubung dengan kualiti perkhidmatan yang diberikan di kaunter merangkumi layanan kakitangan terhadap pelanggan, cara pengisian borang, persekitaran pejabat, masa menunggu dan penjelasan serta panduan yang diberikan oleh pihak JPN tentang perkhidmatan yang disediakan.

Berdasarkan kepada analisis yang telah dibuat oleh Unit Komunikasi Korporat JPN menunjukkan bahawa aduan mengenai masa menunggu menjadi statistik aduan yang paling tinggi berbanding aduan lain yang diterima. Statistik aduan ini sentiasa mencatatkan peningkatan dari tahun ke tahun dan menjejaskan dasar kualiti jabatan iaitu komited untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti, cekap dan mesra demi kepentingan negara.

Sebagai langkah mengatasi isu masa menunggu yang dihadapi, Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat Dan Komunikasi (BTM) dengan kerjasama Unit Komunikasi Korporat (UKK) telah menubuhkan satu pasukan untuk mengkaji permasalahan yang dihadapi dan seterusnya mencari penyelesaian ke atas permasalahan ini. Berdasarkan kepada perbincangan dan percambahan idea yang telah dilaksanakan, satu perkhidmatan perlu disediakan bagi membolehkan orang awam mengetahui maklumat masa menunggu dan waktu operasi pejabat JPN. Selaras dengan perkembangan teknologi telefon pintar yang berkembang pesat, aplikasi mudah alih sebagai platform dilihat sebagai satu alternatif yang sesuai dan cepat dalam penyaluran maklumat kepada orang awam.

Ahli pasukan telah bersetuju untuk menghasilkan satu aplikasi mudah alih yang dikenali sebagai infoQJPN bagi membantu orang awam mendapatkan maklumat mengenai masa menunggu dan waktu operasi pejabat JPN.