

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)

VI. PENCAPAIAN DAN PENGIKTIRAFAN

A. Pencapaian

Pencapaian penyampaian perkhidmatan JPN melalui kaedah inovasi menggunakan kepakaran dalaman warga JPN telah mencipta satu aplikasi mudah alih yang memberi kemudahan kepada pelanggan. Aplikasi ini berfungsi sebagai sumber rujukan awal dalam maklumat masa menunggu di kaunter sebelum pelanggan hadir ke JPN untuk mendapatkan perkhidmatan. Inovasi ini julung kali dihasilkan dalam perkhidmatan awam melangkaui ekspektasi pelanggan.

Seiring dengan Pelan Pendigitalan Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan, aplikasi ini merealisasikan hasrat kerajaan dalam merakyatkan perkhidmatan digital bagi mencapai matlamat dan memenuhi harapan rakyat sekaligus dapat menggapai agenda digital kerajaan.

Pembentangan aplikasi InfoQJPN di dalam Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ICT JPN (JPICT) Bil.3/2017 telah mendapat kelulusan pihak pengurusan tertinggi jabatan. Pihak pengurusan tertinggi sangat berpuas hati dan menyokong penuh pelaksanaan aplikasi ini. Pembentangan semula aplikasi InfoQJPN dibuat dalam Mesyuarat Pengurusan Tertinggi JPN Bil. 15/2017 pada 21 September 2017.

MINIT MESYUARAT JAWATANKUASA PEMANDU ICT (JPICT) BIL. 3/2017 JABATAN PENDAFTARAN NEGARA (JPN)	
Tarikh	: 22 Ogos 2017(Selasa)
Masa	: 9.00 Pagi
Tempat	: Kamar Sidang Terbilang, Aras 13, Jabatan Pendaftaran Negara.
8.0 PEMBENTANGAN INFOQJPN (InfoQJPN)	
Mesyuarat mengambil maklum bahawa:	
(a) InfoQJPN adalah aplikasi mudah alih dengan maklumat masa menunggu di kaunter JPN bagi Pejabat yang mempunyai kemudahan terminal ICES. Aplikasi dibangunkan secara dalaman oleh pegawai BTM dengan kerjasama Unit Komunikasi Korporat (UKK).	
Makluman	
(b) Aplikasi dimuat turun di play store (android) - app store (IOS) dan Galeri Aplikasi Mudah Alih Kerajaan Malaysia (GAMMA) dan mengandungi butiran berikut :	
i. Bilangan Pelanggan Yang Menunggu	
ii. Bilangan Kaunter Dibuka	
iii. Purata Masa Menunggu	
iv. Waktu Operasi Pejabat	
Makluman	
(c) Tuan Pengerusi mengucapkan syabas di atas inisiatif BTM dalam penghasilan aplikasi mudah alih.	
Makluman	
26	



Rajah 10 : Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu ICT (JPICT) JPN Bil.3/2017

Majlis pelancaran InfoQJPN telah disempurnakan oleh YBhg. Dato' Mohamad Razin bin Abdullah, Ketua Pengarah Pendaftaran Negara pada 21 November 2017.

InfoQJPN telah mula dimuat naik ke gudang aplikasi mudah alih seperti *Google Play Store*, *Apple App Store*, *Windows Store* dan Galeri Aplikasi Mudah Alih Kerajaan Malaysia (GAMMA) pada bulan Ogos 2017. Publisiti InfoQJPN dilaksanakan melalui portal dan pelbagai saluran media sosial seperti *facebook*, *twitter* dan *instagram* bagi membolehkan orang awam mengetahui inisiatif JPN dalam usaha untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan.

Selain daripada itu, InfoQJPN telah menyertai pameran sempena Hari ICT KDN 2017 sebagai salah satu usaha untuk mempromosikan aplikasi ini. InfoQJPN juga telah dipertandingkan di Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) pada tahun 2017.



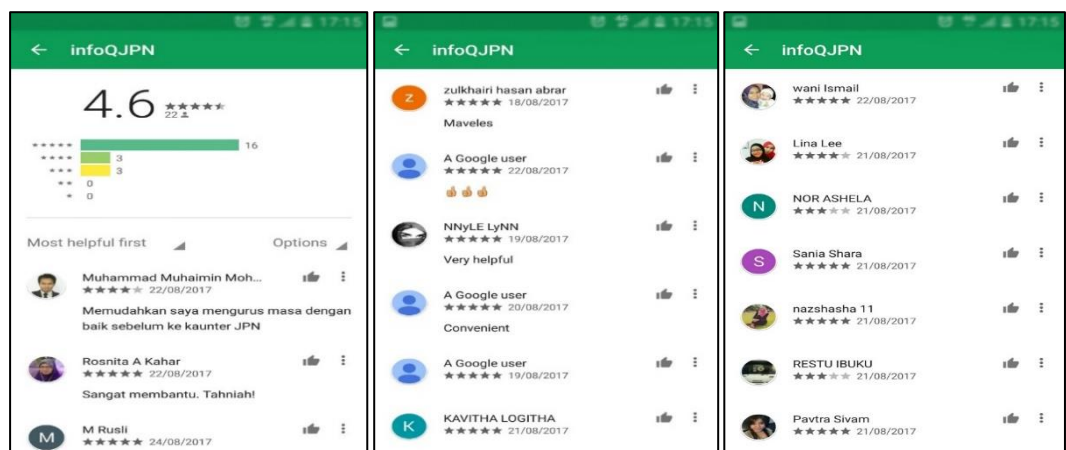
Rajah 11 : Pameran sempena Hari ICT KDN 2017

Dalam tahun 2018, inovasi ini akan menyertai 2 kategori pertandingan peringkat KDN iaitu Anugerah Inovasi dan Anugerah Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) Kementerian Dalam Negeri (KDN).

B. Pengiktirafan

1. Rating Aplikasi Di *Google Playstore*

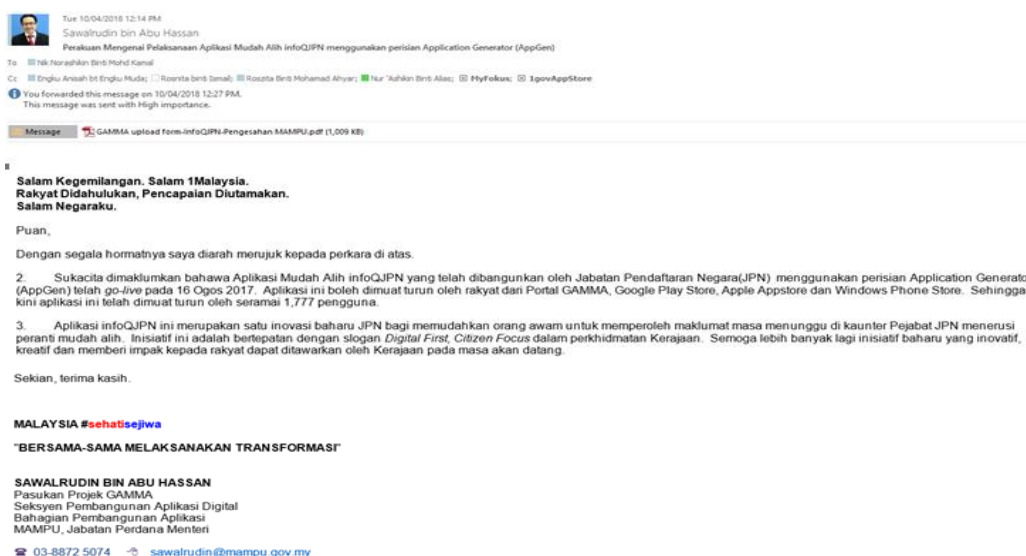
Keyakinan rakyat terhadap sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan dipertingkatkan dengan adanya kemudahan untuk orang awam mendapatkan maklumat awal mengenai urusan di kaunter sebelum hadir ke JPN. Ini dapat dibuktikan melalui komen positif dan penghargaan daripada orang awam melalui borang kaji selidik dan gudang aplikasi mudah alih. Aplikasi ini mendapat reaksi positif daripada orang awam dan penilaian yang diterima melalui *Google Playstore* adalah sebanyak 4.5 bintang daripada 5 bintang sejak aplikasi dimuat naik pada bulan Ogos 2017.



Rajah 12 : Penilaian aplikasi orang awam melalui *Google Playstore*

2. Pengiktirafan dari MAMPU

MAMPU mengiktiraf penglibatan InfoQJPN yang menggunakan teknologi *Application Generator* (AppGen) dalam projek 1Gov Appstore. 1Gov Appstore merupakan satu galeri aplikasi mudah alih kerajaan yang merupakan inovasi perkhidmatan kerajaan berasaskan mudah alih dan membina ekosistem mudah alih untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan.



Rajah 13 : Pengiktirafan dari MAMPU

3. Johan Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif(KIK) Peringkat JPN Tahun 2017

Keberkesanan promosi dan publisiti yang telah mendapat tempat di hati rakyat bertepatan dengan slogan jabatan “Rakyat di Hati JPN”, InfoQJPN telah mengorak langkah dengan menyertai Konvensyen Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) pada tahun 2017 dan dinobatkan sebagai Johan di antara 14 projek yang dipertandingkan.



Rajah 14 : Anugerah Johan Konvensyen Kumpulan Inovasi dan Kreatif JPN 2017

Secara keseluruhan, InfoQJPN berjaya membantu pelanggan yang berurusan di JPN seluruh Malaysia dalam menguruskan masa dan mendapatkan perkhidmatan yang lebih pantas. Inovasi ini telah berjaya mengurangkan masa menunggu pelanggan bagi mendapatkan perkhidmatan di kaunter JPN dan membantu pelanggan membuat pilihan cawangan JPN yang sesuai untuk dikunjungi. Ini sekaligus dapat menyumbang kepada pengurangan kesesakan di kaunter JPN yang menjadi tumpuan pelanggan serta memberi kemudahan dan keselesaan kepada pelanggan.

Pelaksanaan infoQJPN dapat membantu pihak pengurusan JPN dalam memantau prestasi penyampaian perkhidmatan di kaunter JPN bagi meningkatkan imej jabatan, sistem penyampaian perkhidmatan dan kesejahteraan kepada rakyat.