

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)

III. KUMPULAN SASAR DAN SKOP

A. Kumpulan Sasar

1. Orang Awam

Selaras dengan Slogan “Rakyat Di Hati JPN”, JPN sentiasa berusaha untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan jabatan kepada orang awam sekaligus meningkatkan imej jabatan bagi menambah keyakinan orang awam terhadap penyampaian perkhidmatan kerajaan terutamanya di JPN. Aplikasi mudah alih infoQJPN ini memberikan kemudahan kepada orang awam yang ingin mendapatkan perkhidmatan di kaunter. Orang awam adalah terdiri daripada warganegara Malaysia, penduduk tetap dan bukan warganegara untuk membuat urusan berkaitan kelahiran, pengenalan diri, perkahwinan bukan Islam, pengangkatan, kewarganegaraan dan kematian. Aplikasi ini dapat membantu orang awam untuk merancang aktiviti harian daripada menghabiskan masa menunggu yang lama bagi mendapatkan perkhidmatan di kaunter JPN serta dapat mengurangkan tekanan emosi orang awam akibat kesesakan semasa menunggu.

2. Petugas Kaunter / Kakitangan JPN

Sebagai agensi barisan hadapan yang memberikan perkhidmatan secara terus kepada orang awam, peranan petugas kaunter adalah amat penting bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang terbaik diberikan kepada pelanggan. Petugas kaunter perlu mempunyai keperibadian yang tinggi seperti berbudi bahasa, berintegriti, mesra pelanggan dan mempunyai kemahiran berkomunikasi. Ketrampilan petugas kaunter dan emosi penyampaian perkhidmatan juga penting bagi memastikan perkhidmatan

kepada pelanggan berjalan lancar. Penggunaan aplikasi ini dapat membantu mengurangkan kesesakan di kaunter terutamanya di cawangan yang menjadi tumpuan sekaligus mengurangkan tekanan petugas kaunter.

3. Pengurusan Atasan Jabatan

Selaras dengan tuntutan dan ekspektasi orang awam terhadap mutu penyampaian perkhidmatan agensi kerajaan, JPN memberikan penekanan yang serius agar sistem penyampaian perkhidmatan jabatan dipertingkatkan. Aplikasi ini dapat membantu pihak pengurusan jabatan dalam memantau prestasi penyampaian perkhidmatan di kaunter JPN. Paparan maklumat yang terdapat dalam aplikasi ini memberikan gambaran asas pengurusan kaunter. Selain daripada itu, maklumat ini dapat dijadikan sebagai rujukan dalam merancang penambahbaikan sumber seperti pertambahan petugas kaunter, pertambahan kaunter dan penaiktarafan infrastruktur ICT bagi meningkatkan kecekapan perkhidmatan kaunter.

B. Skop

Aplikasi ini mengandungi maklumat bilangan pelanggan yang sedang menunggu, bilangan kaunter yang dibuka, purata masa menunggu dan waktu operasi pejabat JPN yang merangkumi 183 cawangan yang menggunakan sistem pengurusan pelanggan iaitu *Intelligent Customer Monitoring System* (ICMS) termasuk Ibu Pejabat JPN. Sistem ini membolehkan prestasi pengurusan pelanggan di kaunter JPN tersebut dipantau secara berpusat di Ibu Pejabat JPN. Aplikasi ini memperoleh sumber data sedia ada daripada sistem ICMS melalui *web service*.

Aplikasi ini juga menggunakan platform mudah alih dengan teknologi terkini dan boleh dicapai melalui telefon pintar yang mempunyai capaian kepada internet pada bila-bila masa. Aplikasi ini boleh dimuat turun melalui gudang aplikasi mudah alih seperti *GooglePlay Store*, *Apple App Store* dan Galeri Aplikasi Mudah Alih Kerajaan Malaysia (GAMMA).