

PERLUASAN PENGGUNAAN PROBLEM REPORTING SYSTEM (PREPS) KE SELURUH CAWANGAN JPN

1. KEDUDUKAN SEBELUM INOVASI DILAKSANAKAN

Menggunakan sistem yang dibangunkan oleh pembekal yang memperuntukkan kos yang tinggi bagi pembayaran lesen tahunan perisian, kos selenggara dan kos penambahan fungsi dalam sistem yang terlalu tinggi

2. MASALAH-MASALAH YANG DIHADAPI (SEBELUM INOVASI)

- a) Kesukaran pemantauan SLA dan tempoh masa penyelesaian masalah kerana fungsi tersebut tiada.
- b) Cawangan tidak dapat mengetahui status aduan semasa melainkan dengan menghubungi operator Helpdesk.
- c) Kesukaran untuk menyediakan informasi keperluan pengauditan bagi pejabat-pejabat JPN seluruh Malaysia.
- d) Pihak pengurusan tidak dapat mengenalpasti masalah yang kerap berlaku kerana statistic aduan tidak dapat dijana.
- e) Analisa masalah ICT cawangan tidak dapat dilakukan kerana pembahagian masalah ICT tidak dikategorikan mengikut pecahan jenis masalah ICT.

3. INOVASI YANG TELAH DILAKSANAKAN

- a) **Pengurusan Aduan Masalah Secara Berpusat:** PRepS menyimpan maklumat aduan dan penyelesaian masalah di dalam pangkalan data yang khusus dan disimpan di pusat data bagi menjamin keselamatan

dan mudah dicapai.

- b) Penunjuk Pematuhan *Service Level Agreement* (SLA):** PRepS dilengkapi dengan penunjuk pematuhan *Service Level Agreement* (SLA) bagi memastikan aduan dilogkan dan perlu diselesaikan mengikut tempoh masa yang ditetapkan di dalam kontrak jabatan.
- c) *Scalable*:** Sumber dan bahan pembangunan sistem boleh diubahsuai tanpa memerlukan pindaan aplikasi dan perubahan infrastruktur yang major kerana sistem dibangunkan menggunakan sumber terbuka.
- d) Perkongsian Dengan Agensi Kerajaan:** PRepS boleh dikongsi dengan lain-lain agensi tanpa sebarang kos. Agensi yang telah menggunakan PRepS seperti Kementerian Kesihatan, **Kementerian Sumber Manusia** dan ~~Kementerian Dalam Negeri~~ **Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan** .
- e) Sumber Rujukan Pengurusan JPN:** Laporan statistik PRepS adalah rujukan utama pihak Pengurusan tertinggi bagi mengukur prestasi sistem perkhidmatan kaunter dan tahap penggunaan ICT Jabatan sekaligus menjadi input kepada pihak pengurusan tertinggi untuk membuat keputusan.
- f) Sebagai Medium Pelaporan Aduan Masalah Yang Mudah:** PRepS merupakan satu daripada tiga (3) medium pelaporan aduan masalah yang disediakan iaitu:
 - i. Telefon
 - ii. Emel
 - iii. PRepS