

**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)

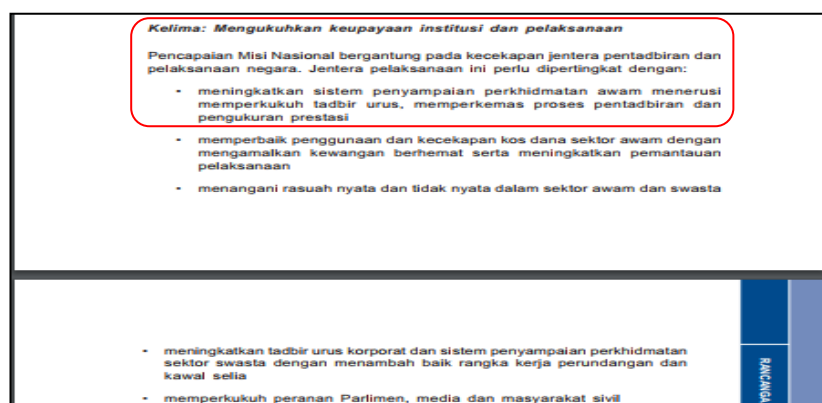
**V. KRITERIA:**

**C. RELEVAN**

1. Memenuhi Agenda Nasional

Inovasi ini dilihat telah memenuhi objektif dan seiring dengan halatuju sektor awam dalam meningkatkan prestasi perkhidmatan awam kepada rakyat seperti berikut :

- a. Selaras dengan Misi Nasional 2006-2020 di bawah Teras 5 - Mengukuhkan Keupayaan Institusi dan Pelaksanaan Negara di mana kerajaan komited untuk menambahbaik sistem penyampaian perkhidmatan awam di semua peringkat. Dengan pelaksanaan inovasi ini, peranan JPN yang merupakan salah satu agensi kerajaan dapat dipertingkatkan berdasarkan dasar kualiti JPN yang komited untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti, cekap, tepat dan mesra demi kepentingan negara.



Rajah 5 : Misi Nasional 2006-2020 (Teras 5)

- b. Selaras dengan Strategi Lautan Biru Kebangsaan (NBOS) yang melibatkan semua peringkat Jabatan untuk membangunkan dan memantau inisiatif berimpak tinggi, berkos rendah dan dilaksanakan secara pantas dan mampan. JPN menyokong strategi ini dengan membangunkan aplikasi mudah alih secara dalaman (*in-house*) menggunakan kepakaran pegawai JPN pada kos pembangunan yang rendah dalam tempoh masa singkat.
- c. Memenuhi konsep CTI (Cepat, Tepat dan Integriti) dengan menyediakan perkhidmatan yang cepat, tepat dan berintegriti dengan penyampaian maklumat yang tepat, sahih dan terkini. Secara tidak langsung, melahirkan pegawai yang kreatif dan berinovasi menjana idea-idea baru dalam meningkatkan produktiviti negara.
- d. Memenuhi objektif Bidang Fokus A dalam Rancangan Malaysia Ke Sebelas 2016-2020 iaitu “Meningkatkan penyampaian perkhidmatan dengan mengutamakan rakyat”, inovasi ini dilihat memudahkan urusan rakyat sebelum hadir berurusan dengan kerajaan. Impak keselesaan dan kepuasan hati pelanggan menjadi faktor utama mempengaruhi penghasilan idea inovasi ini.

2. Mengambil kira persekitaran semasa

Beberapa faktor diambil kira dalam pemilihan dan penghasilan inovasi ini merangkumi isu semasa JPN, sumber data sedia ada, jumlah cawangan yang terlibat, teknologi yang digunakan, kepakaran pegawai, penjimatan kos dan pengguna sasaran seperti berikut :

- a. Isu yang seringkali dihadapi adalah aduan dan rungutan berkenaan dengan masa menunggu yang lama untuk pelanggan mendapatkan perkhidmatan dan berlaku kesesakan di sebilangan kaunter cawangan kerana pelanggan tertumpu kepada satu-satu cawangan walaupun terdapat pilihan cawangan yang lain. Statistik aduan berkaitan masa

menunggu yang lama merupakan peratusan terbesar dalam statistik aduan pengurusan pelanggan bagi tahun 2016 iaitu sebanyak 29.83%.

Jadual 5: Perbandingan Jumlah Ulasan Negatif Melalui Sistem ICMS Bagi Tahun 2015 & 2016						
TAHUN		JUMLAH ULASAN DITERIMA			PENINGKATAN (%)	
2015		6,146			2,827	
2016		8,973			(45.99%)	

Jadual 6: Jumlah Ulasan Negatif Mengikut Kategori Melalui Sistem ICMS Bagi Tahun 2015 & 2016						
TAHUN	LK	CPB	PRP	MM	PYB	JUMLAH
2015	1,370	830	978	1,889	1,079	6,146
2016	1,860	1,314	1,411	2,677	1,711	8,973

Nota petunjuk : Layanan Kakitangan (LK), Cara Pengisian Borang (CPB), Persekitaran Pejabat (PRP), Masa Menunggu (MM), Penjelasan/Panduan Yang Diberi (PYB).

Rajah 6 : Statistik Jumlah Ulasan Negatif Melalui Sistem ICMS JPN  
bagi Tahun 2015 & 2016

- b. Memanfaatkan maklumat sedia ada yang terdapat dalam sistem ICMS yang merekodkan urusan penggiliran pelanggan di kaunter JPN.
- c. Melibatkan pejabat JPN yang menggunakan kemudahan sistem ICMS. Pemantauan prestasi pengurusan pelanggan secara terus kepada pihak pengurusan dan juga kemudahan maklumat inovasi ini kepada rakyat meliputi 183 pejabat JPN iaitu 79.2% liputan dari keseluruhan cawangan seluruh negara. Maklumat masa menunggu di kaunter dari 183 cawangan JPN dapat dicapai oleh pelanggan JPN secara terus dan *real time*.
- d. Liputan rangkaian internet yang meluas. Perancangan sedia ada dan fokus kerajaan Malaysia untuk memperluaskan rangkaian jalur lebar kepada penduduk berpandukan jumlah penduduk di sesuatu kawasan dengan memastikan dalam satu kilometer persegi yang mempunyai 80 orang penduduk perlu diliputi infrastruktur dan rangkaian telekomunikasi (sumber: Astro Awani pada 24 Februari 2018, petikan melalui Bernama).



melibatkan kepakaran pegawai dalaman dalam melancarkan pembangunan dan pelaksanaan inovasi ini.

- h. Menjimatkan kos kerana tiada implikasi kos dalam penggunaan kemudahan platform GAMMA yang disediakan oleh MAMPU. Pembangunan aplikasi juga tidak melibatkan sebarang kos kerana menggunakan kepakaran dalaman pegawai ICT JPN dan juga tiada kebergantungan kepada lesen perisian. Penjimatan kos pembangunan aplikasi sebanyak RM96,548 telah dianggarkan dengan membandingkan kos pembangunan sekiranya dilaksanakan secara *outsource*.
- i. Mempelbagaikan saluran penyampaian maklumat kepada orang awam melalui pelaksanaan inovasi ini. JPN telah mempunyai pelbagai saluran penyampaian perkhidmatan meliputi perkhidmatan secara kaunter, mobile (kaunter bergerak), perkhidmatan dalam talian (*online services*) di portal dan perkhidmatan aplikasi mudah alih. Perkhidmatan aplikasi mudah alih yang sedia ada di JPN memberi perkhidmatan maklumat operasi dan alamat JPN serta semakan status kad siap. Namun begitu, dengan adanya inovasi ini, JPN mencipta satu kemudahan aplikasi mudah alih bagi maklumat masa menunggu di kaunter di mana maklumat ini belum lagi ada dalam apa-apa bentuk saluran ataupun medium perkhidmatan JPN kepada rakyat.

### 3. *Seamless* dan kolaborasi strategic

- a. Kolaborasi strategik diwujudkan di antara agensi kerajaan. MAMPU menyediakan platform untuk agensi membangunkan aplikasi mudah alih dan agensi pula menggunakan kemudahan ini secara percuma. JPN mendapat kerjasama yang amat baik dari pihak MAMPU untuk mendapatkan teknologi ini di platform GAMMA. Ini secara tidak langsung melancarkan pembangunan inovasi ini.

- b. Integrasi antara sistem ICMS dan InfoQJPN dapat dilaksanakan dengan jayanya tanpa sempadan daripada segi perbezaan proses kerja dan teknologi sedia ada di agensi. Ketersediaan data sedia ada dalam pangkalan data sistem ICMS menyumbang kejayaan integrasi antara ICMS dan InfoQJPN.
- c. Penglibatan penuh dan komitmen tinggi antara Unit Komunikasi Korporat (UKK) dan Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi (BTM) menjadi salah satu faktor keberhasilan inovasi ini. Unit Komunikasi Korporat merupakan unit yang terlibat dalam pengurusan pelanggan manakala Bahagian Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi merupakan bahagian yang bertanggungjawab dalam pengurusan ICT jabatan. Semua keputusan dan aktiviti yang dilaksanakan dalam pembangunan inovasi ini dilihat dari aspek dan sudut kedua-dua pihak menjadikan inovasi ini secara tidak langsung mempunyai impak dan kesan positif ke atas keselesaan dan kepuasan hati petugas kaunter serta pelanggan JPN.
- d. Orang awam juga memainkan peranan dalam memberikan komen dan maklum balas ke atas aplikasi ini. Maklumbalas aplikasi diperolehi dari kaji selidik melalui borang, komen dari hebahan melalui media social seperti *facebook*, *twitter* dan *instagram* serta komen pengguna di *Google Play* dan *Apple App Store*. Hasil daripada komen dan maklum balas yang diterima, penambahbaikan ke atas aplikasi dapat dilaksanakan secara berterusan dari masa ke semasa.