

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)

5. KRITERIA:

ii. KEBERKESANAN

a. Faedah yang nyata

i. Orang awam

Aplikasi ini dapat memberikan maklumat kepada orang awam untuk mendapatkan maklumat awal tentang tempoh masa berurusan di kaunter pada hari tersebut. Orang awam dapat merancang masa untuk hadir ke JPN dengan melihat purata masa menunggu dan bilangan kaunter yang dibuka bagi lokasi-lokasi yang diingini dengan capaian ke aplikasi ini. Maklumat tersebut akan memberi alternatif kepada orang awam bagi mendapatkan perkhidmatan sekaligus dapat memilih masa dan lokasi yang sesuai. Ini akan membantu dalam menjimatkan masa pelanggan tanpa perlu menunggu lama dan mengelakkan ketidakpuasan hati serta ketidakselesaian semasa berurusan dengan kerajaan. Secara tidak langsung juga ia akan menjimatkan kos pengangkutan di pihak pelanggan JPN tanpa pelanggan perlu berulang-alik ke kaunter JPN kerana dapat meramal tempoh masa yang diambil semasa berurusan di pejabat JPN. Faktor keselesaan, penjimatan masa dan kos ini dapat meningkatkan kepuasan hati pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan JPN.

ii. Petugas kaunter

Kesesakan pelanggan di kaunter kerajaan tidak dapat dielakkan pada waktu-waktu tertentu kerana pola kehadiran pelanggan berurusan tidak dapat diagak dan diramal. Situasi kesesakan pelanggan akan banyak mempengaruhi faktor penyelesaian pelanggan seperti tidak cukup kerusi pelanggan, masa menunggu lama walaupun tempoh urusan satu-satu pelanggan adalah cepat disebabkan bottleneck kehadiran pelanggan yang tinggi pada masa-masa tertentu. Sehubungan itu, faktor ketidakselesaian pelanggan akan mempengaruhi interaksi pelanggan semasa berurusan di kaunter seterusnya akan memberi kesan negatif terhadap emosi dan tingkah laku petugas kaunter. Dengan adanya aplikasi ini, perancangan awal pelanggan untuk hadir pada masa-masa sesuai dan mengelakkan tempoh menunggu yang lama akan mengurangkan kesesakan di kaunter. Ini akan memberikan kesan positif terhadap emosi petugas kaunter yang merupakan individu penting dalam memberikan perkhidmatan secara terus kepada pelanggan. Pengurusan kaunter akan menjadi lebih efisien kerana dapat memberikan perkhidmatan mengikut tempoh yang ditetapkan dan dapat melancarkan urusan pelanggan yang hadir. Oleh yang demikian, prestasi penyampaian perkhidmatan dapat ditingkatkan dan kepuasan pelanggan dapat dicapai.

iii. Pengurusan

Pelaksanaan inovasi ini dapat membantu pengurusan JPN dalam memantau operasi harian di kaunter secara terus dan cepat kerana boleh dicapai melalui telefon pintar. Apabila terdapat aduan kesesakan kaunter di cawangan yang terlibat, pihak pengurusan boleh melihat terus maklumat masa menunggu dan jumlah kaunter yang beroperasi pada masa tersebut tanpa perlu menunggu pelaporan rasmi dari unit yang bertanggungjawab. Aduan tersebut dapat dinilai

kesahihannya dan maklumbalas dapat diberikan serta merta berkaitan situasi sebenar yang dihadapi di kaunter tersebut. Ini adalah kerana maklumat yang dipaparkan dalam aplikasi ini adalah real time dan menunjukkan data sebenar yang diambil dari sistem pengurusan pelanggan. Hasil pemantauan ini juga dapat dijadikan rujukan bagi perancangan sumber meliputi sumber manusia, infrastruktur dan keperluan lain yang bersesuaian dalam usaha untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan pelanggan.

iv. Jabatan

Imej jabatan dapat dipertingkatkan dengan pelaksanaan inovasi ini. Medium penyampaian maklumat dipelbagaikan dengan menggunakan teknologi terkini melalui aplikasi mudah alih yang boleh dicapai di hujung jari sahaja. JPN amat berbangga menjadi agensi perintis dalam memberi perkhidmatan online kemudahan maklumat purata masa menunggu dan jumlah kaunter beroperasi di pejabat JPN kepada rakyat. Ia akan meningkatkan kredibiliti JPN sebagai salah satu agensi rujukan maklumat penduduk negara yang terunggul di Malaysia.

Secara tidak langsung, inovasi dilihat dapat mengurangkan kesesakan pelanggan di kaunter seterusnya aduan berkaitan masa menunggu yang lama dapat dikurangkan.

b. Peningkatan tahap kepuasan kumpulan sasaran

Kaji selidik telah dijalankan menggunakan kaedah edaran borang kaji selidik kepada pelanggan JPN yang hadir ke kaunter JPN. Sebanyak 3 lokasi cawangan dipilih dalam kajian ini iaitu JPN Cawangan UTC Kuala Lumpur, JPN Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan JPN Wilayah Persekutuan Putrajaya. Jumlah responden yang terlibat adalah 384 orang.

Berdasarkan kepada kaji selidik yang dijalankan, tiga (3) kriteria penilaian telah dinilai.

i. Maklumat masa menunggu

Kemudahan maklumat masa menunggu dalam InfoQJPN membantu pelanggan. Sebanyak 94.5% responden bersetuju bahawa infoQJPN membantu pelanggan membuat keputusan dalam memilih cawangan yang ingin dikunjungi dengan merujuk kepada maklumat yang terkandung dalam aplikasi ini yang membolehkan mereka mengetahui cawangan JPN yang mempunyai purata masa menunggu yang singkat.

ii. Waktu operasi pejabat

InfoQJPN juga memberikan maklumat waktu operasi cawangan JPN di seluruh Malaysia. Dengan maklumat ini, pelanggan boleh merancang perjalanan ke cawangan JPN yang ingin dikunjungi. Melalui hasil kaji selidik, sebanyak **95.1%** iaitu bersetuju bahawa aplikasi ini membolehkan mereka menentukan masa dan lokasi yang sesuai untuk hadir.

iii. Pengurusan masa pelanggan

Pengurusan masa pelanggan dapat dirancang lebih awal dengan melihat purata masa menunggu di kaunter pada cawangan yang diingini. Pelaksanaan inovasi ini dapat membantu orang awam dalam menguruskan kepadatan aktiviti harian. Sebanyak 96.2% responden bersetuju bahawa infoQJPN membantu pelanggan merancang masa ke cawangan JPN yang ingin dikunjungi.

c. Penciptaan nilai awam

- i. Meningkatkan keyakinan pelanggan dalam berurusan dengan JPN bagi memudahkan urusan orang awam sekaligus meningkatkan reputasi jabatan.
- ii. Menyumbang pembentukan sikap kebertanggungjawaban bersama jabatan dan pelanggan dalam memastikan penyampaian maklumat yang mudah diperolehi.
- iii. Membentuk kitaran budaya kerja yang efisien merentasi semua warga jabatan berpaksikan penyampaian perkhidmatan yang unggul dan cemerlang.
- iv. Memperkasa kompetensi pegawai kerana terlibat sepenuhnya dalam pembangunan dan penyelenggaraan sistem.

d. Kelestarian inovasi

- i. Aplikasi ini beroperasi selama 24 jam 7 hari seminggu dan boleh dicapai melalui peranti mudah alih yang mempunyai capaian talian internet.
- ii. Projek ini boleh diadaptasi ke agensi kerajaan terutamanya agensi barisan hadapan yang mempunyai kemudahan pengurusan pelanggan khususnya *Queue Management System (QMS)*. Ia dapat membantu orang awam untuk mendapatkan maklumat awal berkaitan dengan perkhidmatan kaunter.
- iii. Projek ini boleh ditambahbaik dengan menambah beberapa kemudahan yang berkaitan dengan kaunter seperti memberi kemudahan bantuan pandu arah ke lokasi cawangan terpilih (contoh: waze) pada masa akan datang serta kemudahan penjanaan tiket nombor giliran secara *online*.

e. Pelaksanaan dalam garis masa yang singkat

Pelaksanaan inovasi ini hanya memerlukan tempoh masa selama dua (2) bulan iaitu pada Julai hingga Ogos 2017. Fasa analisa meliputi kajian keperluan seperti kesesuaian teknologi dan platform, keperluan server dan pemilihan data yang akan dipaparkan dalam aplikasi ini. Aktiviti reabentuk meliputi perbincangan kaedah paparan dan spesifikasi skrin. Manakala fasa pelaksanaan integrasi data yang meliputi kajian keperluan, reka bentuk, pembangunan, pengujian dan implementasi di antara InfoQJPN dan ICMS mengambil masa selama dua (2) minggu. Pengujian dilaksanakan setelah integrasi data berjaya dan aplikasi ini telah *go live* pada 19 Ogos 2017.