

# **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(KKM), Kementerian Sumber Manusia(KSM) dan Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan(KPDNKK) .
- 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