

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:

iv. SIGNIFIKAN

a. Outcome

i. Orang awam

Kemudahan aplikasi yang mengandungi maklumat purata masa menunggu, waktu operasi pejabat, bilangan kaunter yang dibuka dan bilangan pelanggan sedang menunggu telah berjaya disediakan bermula pada 19 Ogos 2017. InfoQJPN boleh diakses melalui gudang aplikasi mudah alih seperti *Google Play Store*, *Apple App Store* dan Galeri Aplikasi Mudah Alih Kerajaan Malaysia (GAMMA). Sehingga 31 Mei 2018 sebanyak 1800 dimuat turun oleh pengguna. Hebahan kepada orang awam mengenai aplikasi infoQJPN telah dibuat melalui portal dan pelbagai saluran media sosial seperti *facebook*, *twitter* dan *instagram*. Orang awam boleh merujuk maklumat berkenaan sebelum hadir untuk berurusan di JPN.

ii. Petugas kaunter/ kakitangan

Tekanan dan emosi negatif adalah masalah yang selalu dihadapi oleh petugas kaunter. Masalah ini akan menyumbang tindakbalas negatif dalam menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan. Terdapat banyak salah laku petugas kaunter yang telah dilaporkan oleh pelanggan. Situasi kesesakan pelanggan turut mempengaruhi perilaku petugas kaunter. Selepas kewujudan InfoQJPN,

pengurusan operasi kaunter lebih lancar dan teratur kerana pelanggan tidak tertumpu kepada pejabat tertentu untuk membuat urusan. Pelanggan dapat memilih mana-mana pejabat JPN yang sesuai dengan kehendak pelanggan. Ini juga dapat membantu dapat mengurangkan tempoh masa pelanggan berurusan di kaunter. Secara tidak langsung, beban tugas petugas kaunter dapat diseimbangkan dengan pengurangan karenah pelanggan kerana pelanggan tidak tertumpu kepada satu-satu pejabat pada masa yang sama. Tekanan kerja petugas kaunter dapat dikurangkan dan seterusnya integriti petugas kaunter meningkat. Selain daripada itu, kompetensi kakitangan diperkasakan dengan cetusan idea penciptaan aplikasi InfoQJPN untuk membantu pelanggan mengetahui inisiatif JPN untuk mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan. Perkara ini menyumbang kepada peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan yang unggul.

iii. Pengurusan jabatan

Pengurusan jabatan dapat membuat pemantauan prestasi penyampaian perkhidmatan di kaunter dan prestasi pengurusan pelanggan secara atas talian di pejabat JPN melalui aplikasi InfoQJPN di mana-mana dan pada bila-bila masa. Pihak pengurusan juga dapat memastikan pengurusan pelanggan di kaunter berjalan lancar. Sekiranya terdapat aduan kesesakan kaunter di cawangan yang terlibat, pihak pengurusan boleh melihat terus maklumat masa menunggu dan jumlah kaunter yang beroperasi di cawangan 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. Aplikasi ini juga dapat membantu pihak pengurusan sebagai sumber rujukan data untuk membuat perancangan penambahbaikan sumber seperti pertambahan petugas kaunter, pertambahan kaunter dan penaiktarafan infrastruktur ICT bagi meningkatkan kecekapan perkhidmatan kaunter.

iv. Imej jabatan

Peningkatan imej jabatan di mata rakyat dengan penghasilan aplikasi InfoQJPN yang menyokong perkembangan teknologi semasa dalam mempertingkatkan lagi keberkesanan perkhidmatan kepada pelanggan. JPN merupakan satu-satunya agensi barisan hadapan dalam sektor perkhidmatan awam yang mengambil langkah proaktif penyaluran maklumat masa menunggu dan jumlah kaunter beroperasi di pejabat JPN kepada pelanggan. Sehingga kini, belum ada lagi agensi yang menyediakan kemudahan maklumat masa menunggu di kaunter dan bilangan kaunter beroperasi secara *online* dan terus kepada pelanggan. Sebagai agensi barisan hadapan JPN menjadi peneraju dalam penghasilan idea penyampaian perkhidmatan dalam penyaluran maklumat masa menunggu di kaunter melalui penggunaan aplikasi mudah alih. Perkhidmatan berkualiti, cepat dan tepat melalui ketersediaan sistem akan meningkatkan prestasi produktiviti jabatan sekaligus meningkatkan imej korporat jabatan.

v. Pemantauan sistem pengurusan pelanggan lebih efektif.

Aplikasi ini secara tidak langsung dilihat turut menyumbang kepada alternatif tambahan kepada pihak teknikal ICT dalam pemantauan *kiosk* (ICMS) yang digunakan bagi penjanaan tiket nombor giliran di kaunter JPN sekaligus dapat meningkatkan kepantasan bertindak sekiranya terdapat kegagalan sistem pengurusan pelanggan di kaunter.



b. Penjimatan kos/ sumber yang ketara

i. Penjimatan kos (*value for money*)

Penjimatan kos bagi inovasi ini dapat ditunjukkan melalui perbandingan kos pembangunan secara *in-house* dan *outsource*. InfoQJPN dibangunkan secara dalaman (*in-house*) dengan menggunakan kepakaran pegawai JPN. Berdasarkan kepada kos yang telah diberikan oleh syarikat pembangunan perisian

(*outsource*), anggaran harga bagi pembangunan satu aplikasi mudah alih adalah sebanyak RM106,530. Melalui kaedah pembangunan secara dalaman (*in-house development*), kos projek adalah sebanyak RM9,982 iaitu pengurangan kos sebanyak 90.6%. Berikut adalah kaedah pengiraan kos pembangunan infoQJPN:

Kaedah 1 : Menggunakan khidmat syarikat pembangunan perisian

 KOMMIT RESOURCES SDN BHD (720547-X)		19, Jalan BRP 2/1C, Bukit Rahman Putra, 47000 Sungai Buloh, Selangor Darul Ehsan, Malaysia Tel: 603-61405177 Fax: 603-61401803	
		QUOTATION 17012	
SEND TO: Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia (Kementerian Dalam Negeri) Bkg Pengurusan Teknologi Maklumat & Komunikasi Aras 4, No 20, Persiaran Perdana, Presint 2 Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan 62551 Putrajaya, Wilayah Persekutuan			
Attn: Encik Sulaiman Bin Ismail			
Date	Our Ref	Your Ref	Date
07-Sep-17	QKR17012		
Item No	Description	Price/Unit	Qty
1	To supply, configure, deliver and Testing & Commissioning of ICMS Mobile Application for Jabatan Pendaftaran Negara, Malaysia - Mobile application software - Short Messaging Systems notification - Yearly License End of transaction.....	5,000.00 2,000.00 500.00	1 1 187
			Total Price (in RM) 5,000.00 2,000.00 93,500.00
		Sub-total 100,500.00 Sales Tax: 0.00 Sub-Total after Discount 100,500.00 GST @ 6% 6,030.00 Total Amount Payable (in RM) 106,530.00	
Summary			
Item No	Amount	GST (in RM)	
No 1	100,500.00	6,030.00	
KOMMIT RESOURCES SDN BHD (720547-X)  ZAILAN MUSTAPHA Technical Director			

Sebut harga pembangunan sistem oleh syarikat pembangunan perisian

Kaedah 2: Menggunakan kepakaran dalaman (*in-house development*)

Tempoh pembangunan aplikasi selama 46 hari menggunakan jam kerja (*working hours*) sebanyak 184 jam.

Bil .	Pegawai Yang Terlibat	Kos Upah Sejam (RM)	Jumlah Jam Kerja	Jumlah Kos
1.	System Analyst	RM18.75	184 jam	RM 3,450.00
2.	Senior Developer	RM 23.00		RM 4,232.00
3.	Developer	RM 12.50		RM 2,300.00
Jumlah Keseluruhan				RM 9,982.00

Perbezaan kos pelaksanaan projek = RM 106,530 – RM 9,982
= RM 96,548

Pengurangan kos pelaksanaan projek aplikasi adalah sebanyak
90.6%

ii. Penjimatan masa

Dengan adanya kemudahan aplikasi InfoQJPN, masa menunggu orang awam dapat dikurangkan. Maklumat berkaitan urusan kaunter dapat dicapai secara langsung dan *real-time*. InfoQJPN juga membantu orang awam untuk merancang dalam pemilihan lokasi pejabat yang hendak dikunjungi mengikut kesesuaian masa pelanggan daripada menghabiskan masa menunggu yang lama bagi mendapatkan perkhidmatan di kaunter JPN. Penjimatan masa membolehkan pelanggan merancang dan melaksanakan urusan lain.

c. Kepentingan yang nyata

- i. Meningkatkan prestasi sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan dengan menyediakan perkhidmatan yang cepat dan tepat melalui kemudahan penyampaian maklumat secara aplikasi mudah alih (*mobile apps*). Melalui aplikasi ini, maklumat purata masa menunggu, waktu operasi pejabat, bilangan kaunter yang dibuka dan bilangan pelanggan sedang menunggu dapat diperoleh dengan cepat sebagai rujukan pelanggan sebelum hadir ke JPN. Aplikasi ini boleh dimuat turun secara percuma dan mesra pengguna kerana proses semakan adalah mudah tanpa melibatkan pendaftaran ID Pengguna pelanggan.
- ii. Keperluan tinggi untuk mengatasi isu masa menunggu yang lama. Isu ini seringkali dihadapi oleh agensi barisan hadapan di mana perkhidmatan kaunter merupakan saluran perkhidmatan utama kepada rakyat. Terdapat aduan dan rungutan berkenaan dengan masa menunggu yang lama untuk pelanggan mendapatkan perkhidmatan dan berlaku kesesakan di sebilangan kaunter cawangan. Statistik aduan berkaitan masa menunggu yang lama merupakan peratusan terbesar dalam statistik aduan pengurusan pelanggan. Diharap dengan adanya inovasi ini, aduan terhadap isu ini dapat dikurangkan seterusnya prestasi penyampaian perkhidmatan JPN dapat ditingkatkan.