

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)

I. RINGKASAN INOVASI

JPN sebagai agensi barisan hadapan sentiasa berusaha memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan selaras dengan slogan “Rakyat Di Hati JPN”. Cetusan idea penciptaan aplikasi InfoQJPN untuk membantu pelanggan mengetahui inisiatif JPN bagi mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan. Kunjungan orang ramai ke kaunter JPN untuk mendapatkan perkhidmatan sering mendapat maklumbalas yang positif. Namun terdapat maklumbalas dan rungutan yang diterima berkaitan dengan masa menunggu yang lama untuk mendapatkan perkhidmatan JPN.

InfoQJPN dihasilkan untuk memenuhi keperluan kumpulan sasar meliputi orang awam, petugas kaunter/ kakitangan JPN dan pengurusan jabatan. Objektif InfoQJPN adalah untuk menyediakan kemudahan maklumat purata masa menunggu, waktu operasi pejabat, bilangan kaunter dibuka dan bilangan pelanggan sedang menunggu. Maklumat berkenaan dapat dijadikan panduan kepada pengurusan operasi kaunter dalam memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat. Selain daripada itu, kompetensi kakitangan dapat ditingkatkan dengan penghasilan inovasi menggunakan kepakaran dalaman. Kebolehpercayaan aplikasi ini menyumbang kepada peningkatan imej korporat dengan pemantauan secara sistematik oleh pengurusan JPN.

InfoQJPN merupakan satu idea kreatif yang dihasilkan bagi memenuhi ekspektasi pelanggan dalam meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan kepada rakyat. Keunikan InfoQJPN terletak kepada kemudahan maklumat yang disediakan melalui aplikasi mudah alih dan menjadi satu-satunya agensi di sektor awam yang mencetuskan kaedah ini. InfoQJPN membantu pelanggan untuk mengetahui maklumat awal sebelum hadir ke JPN. Penyediaan InfoQJPN dilihat sebagai satu langkah

proaktif yang diambil oleh JPN dengan menggunakan teknologi *Application Generator* (AppGen) dan sumber data diperolehi melalui integrasi *Intelligent Customer Monitoring System (ICMS)* secara *web service*. Aplikasi ini beroperasi selama 24 jam 7 hari seminggu dan boleh dicapai melalui peranti mudah alih. Pembangunan inovasi ini hanya mengambil masa selama dua (2) bulan.

Pengwujudan InfoQJPN memberi faedah yang nyata kepada kumpulan sasaran merangkumi maklumat awal tentang tempoh masa berurusan di kaunter, melancarkan urusan pelanggan yang hadir, memantau operasi harian di kaunter secara langsung dan meningkatkan kredibiliti JPN sebagai salah satu agensi rujukan maklumat penduduk Malaysia. Fakta ini disokong melalui kaji selidik yang dijalankan di mana lebih daripada 90% responden bersetuju bahawa infoQJPN membantu pelanggan membuat keputusan dalam memilih cawangan yang ingin dikunjungi serta membolehkan mereka menentukan masa dan lokasi yang sesuai untuk hadir. Di samping itu, keyakinan pelanggan dapat dipertingkatkan semasa berurusan dengan JPN sekaligus meningkatkan reputasi jabatan.

Pelaksanaan InfoQJPN telah merealisasikan 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. Kolaborasi strategik diwujudkan di antara agensi kerajaan dengan penyediaan platform yang disediakan oleh MAMPU untuk agensi membangunkan aplikasi mudah alih secara percuma.

Outcome yang diperoleh daripada pelaksanaan InfoQJPN dapat dilihat melalui kumpulan sasaran dengan menekankan aspek penjimatan kos dan pengurusan masa. InfoQJPN berjaya memudahkan pelanggan menguruskan masa dan mendapatkan perkhidmatan yang lebih pantas. Pelaksanaannya juga dapat membantu pihak pengurusan JPN memantau prestasi penyampaian perkhidmatan di kaunter untuk komited memberi perkhidmatan yang berkualiti, cekap, tepat dan mesra.

InfoQJPN memberi kemudahan dan keselesaan kepada petugas kaunter dan orang awam khususnya dalam mewujudkan suasana persekitaran kaunter yang kondusif. Selain itu, pejabat-pejabat JPN dapat beroperasi dengan selesa dan rungutan pelanggan dapat dikurangkan sekaligus boleh meningkatkan produktiviti JPN.