

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)

4. OBJEKTIF/ TUJUAN INISIATIF

i. Orang Awam

a. Kemudahan maklumat purata masa menunggu

Kunjungan orang ramai ke kaunter JPN untuk mendapatkan perkhidmatan sering mendapat maklum balas yang positif. Namun terdapat maklumbalas dan rungutan yang diterima berkaitan dengan masa menunggu yang lama untuk mendapatkan perkhidmatan JPN. Oleh yang demikian, maklumat purata masa menunggu disediakan bagi membantu pelanggan untuk mengetahui maklumat awal sebelum hadir ke pejabat JPN. Purata masa menunggu diambil kira bermula daripada pengeluaran tiket nombor giliran sehingga dipanggil.

b. Kemudahan maklumat waktu operasi

Secara keseluruhannya, JPN mempunyai 230 cawangan yang mempunyai waktu operasi yang berbeza mengikut lokasi dan fungsi perkhidmatan. Terdapat kategori pejabat seperti ibu pejabat negeri, daerah, cawangan, Pusat Transformasi Bandar (UTC) dan Pusat Transformasi Luar Bandar (RTC). Selain itu, terdapat juga perbezaan waktu dan hari operasi mengikut negeri masing-masing. Kemudahan maklumat waktu operasi disediakan untuk rujukan kepada pelanggan.

c. Kemudahan maklumat bilangan kaunter dibuka

Pelanggan boleh mengetahui jumlah bilangan kaunter yang dibuka berdasarkan pilihan lokasi yang ingin dikunjungi. Bilangan kaunter di setiap pejabat JPN adalah berbeza mengikut kesesuaian lokaliti.

d. Kemudahan maklumat bilangan pelanggan sedang menunggu

Bagi membantu pelanggan berasa selesa, maklumat bilangan pelanggan di setiap pejabat disediakan. Ini membolehkan pelanggan mendapat gambaran awal keadaan kesesakan dalam pejabat bagi mengelakkan pelanggan menghabiskan masa yang lama untuk menunggu bagi mendapatkan perkhidmatan.

ii. Petugas Kaunter / Kakitangan JPN

a. Perancangan operasi kaunter

Operasi kaunter lebih lancar dan teratur dengan kehadiran pelanggan tidak tertumpu kepada pejabat tertentu. Beban tugas petugas kaunter dapat diseimbangkan dengan kehadiran pelanggan yang memilih untuk mendapatkan perkhidmatan.

b. Kualiti penyampaian perkhidmatan

Tahap kualiti penyampaian perkhidmatan petugas kaunter dapat ditingkatkan. Di samping itu, karenah pelanggan dapat dikurangkan dan secara tidak langsung meningkatkan integriti petugas kaunter. Ini juga dapat membantu mengurangkan tempoh masa pelanggan berurusan di kaunter.

c. Peningkatan kompetensi

Inisiatif ini dapat membantu meningkatkan kompetensi di kalangan kakitangan dengan mencetuskan idea mencipta satu aplikasi mudah alih untuk membantu pelanggan.

iii. Pengurusan Jabatan

a. Pemantauan oleh pihak pengurusan

Pihak pengurusan dapat membuat pemantauan prestasi penyampaian perkhidmatan di kaunter dan prestasi pengurusan pelanggan secara atas talian di pejabat JPN.

b. Perancangan sumber

Aplikasi ini dapat membantu pihak pengurusan dalam pengumpulan data untuk membuat perancangan penambahbaikan sumber seperti pertambahan petugas kaunter, pertambahan kaunter dan penaiktarafan infrastruktur ICT bagi meningkatkan kecekapan perkhidmatan kaunter.

iv. Meningkatkan Imej Korporat

Penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan dilihat merupakan medium komunikasi yang baik antara JPN dan pelanggan. Seiring dengan kepesatan teknologi, JPN berhasrat untuk mempertingkatkan lagi keberkesanan perkhidmatan kepada pelanggan sekaligus meningkatkan imej korporat jabatan.