

SENARAI KANDUNGAN

Bil	Perkara	Muka Surat
1	Pendahuluan	2
	1.1 Latar Belakang Bahagian Korporat	2
	1.2 Latar Belakang Kumpulan Inspirasi	2
	1.3 Latar Belakang Projek Inovasi	3
2	Tujuan Projek	4
3	Objektif Projek	4
4	Implikasi Kewangan	5
5	Proses Pelaksanaan	6
	5.1 Jadual Umum Projek Inovasi	6
	5.2 Jadual Pelaksanaan Projek Penambahbaikan JPS Careline 1-300-80-1010	7
6	Hasil Inovasi	8
	6.1 Sebelum Inovasi	8
	6.2 Selepas Inovasi	8
7	Impak Inovasi	10
	7.1 Output	10
	7.2 Replicability	10
	7.3 Penjimatan Masa	11
	7.4 Peningkatan Produktiviti	12
	7.5 Optimum Peruntukan Sedia ada (Penjimatan Kos)	13
	7.6 Mesra Pelanggan	13
8	Pengiktirafan	14
9	Gambar-Gambar Inovasi	16-17
10	Penutup	18
11	Lampiran 1 : Minit Mesyuarat Penyelarasan JPS Careline Lampiran 2 : Minit Mesyuarat Taklimat Perluasan Perkhidmatan JPS Careline Bersama VADS Berhad Lampiran 3 : Proses Dan Prosedur Kerja (SOP)	

1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Bahagian Korporat

Bahagian Korporat merupakan salah satu bahagian sokongan di Jabatan Pengairan dan Saliran Malaysia (JPS). Bahagian ini dibentuk bagi menyokong 5 bidang utama JPS iaitu Pengurusan Lembangan Sungai, Pengurusan Zon Pantai, Pengurusan Banjir, Saliran Mesra Alam dan Pengurusan Sumber Air dan Hidrologi.

Selain itu, fungsi Bahagian Korporat adalah membantu JPS menjayakan projek-projek pembangunan di bawah Rancangan Malaysia seiring dengan pembangunan negara.

Bahagian Korporat bertanggungjawab di dalam hal ehwal berkaitan:

- 1) Perancangan Dasar
- 2) Komunikasi Korporat dan Keurusetiaan
- 3) Pengesanan dan Penilaian Program Pembangunan
- 4) Pembangunan Sumber Maklumat

1.2 Latar Belakang Kumpulan Inspirasi

Kumpulan INSPIRASI telah ditubuhkan pada Februari 2011. Objektif penubuhan kumpulan ini adalah bagi mengerakkan budaya kreatif dan inovasi di kalangan warga Bahagian Korporat. INSPIRASI dianggotai oleh pegawai-pegawai pelbagai jawatan dan seksyen dari Bahagian Korporat.

Senarai Ahli INSPIRASI adalah seperti berikut:-

- 1) En. Amir Budiman bin Abdullah (Fasilitator)
- 2) En. Mohd Shahril bin Mohd (Ketua Kumpulan)
- 3) En. Aizuddin bin Anuar
- 4) En. Nurul Husaif bin Mohamed Ramely
- 5) Pn. Rafiza Idayu bt Razali

- 6) En. Khairul Fairuz bin Kamaruddin
- 7) En. Sayed Yazid bin Sayed Jamaluddin Safri/En. Md. Sahidan bin Samad
- 8) Cik Hasyuzi bt Ismail
- 9) En. Erick @ Chong Sun Siong
- 10) En. Halimie bin Husain

1.3 Latar Belakang Projek Inovasi

JPS Careline merupakan sebuah pusat pemprosesan aduan/pertanyaan yang membolehkan JPS menyalurkan aduan tersebut kepada JPS Daerah dan Negeri. JPS Careline telah dibangunkan berasaskan 4 komponen utama iaitu Pengguna, Telekom Malaysia, Pegawai Khidmat Pelanggan (CSR), Pegawai JPS Daerah & Negeri dan Unit Aduan, JPS.

Perkara	Peranan
Pengguna	Pengguna boleh menggunakan mana-mana model telefon atau pembekal rangkaian telekomunikasi tempatan walau di mana pengadu berada untuk membuat aduan/pertanyaan melalui nombor JPS Careline 1-300-80-1010.
Pegawai Khidmat Pelanggan (CSR)	Telekom Malaysia akan menyediakan pegawai-pegawai khidmat pelanggan untuk menerima panggilan dan seterusnya menyalurkan aduan/pertanyaan kepada JPS daerah dan negeri yang relevan.

Unit Aduan, JPS	• Unit Aduan, JPS berperanan secara langsung memantau dan menyelaras operasi JPS Careline. • Melaporkan secara berkala kepada Pengurusan Atasan JPS berkenaan prestasi JPS Careline.
Pegawai JPS Daerah	• Pegawai JPS Daerah dan Negeri yang terdiri daripada semua Pegawai JPS yang telah dipertanggungjawabkan untuk mengurus aduan iaitu yang dilantik oleh Pengarah Pengairan dan Saliran negeri masing-masing.

Berdasarkan sistem sedia ada ini JPS telah pun menerajui tatacara pengendalian aduan awam di Malaysia. Melalui JPS Careline maklum balas awal terhadap setiap aduan awam dapat diambil dalam tempoh 2 HARI BEKERJA.

2 TUJUAN PROJEK

Tujuan mengenal pasti kelebihan dan kekurangan JPS Careline 1-300-80-10-10 dan seterusnya menjalankan penambahbaikan dari segi mutu sistem penyampaian perkhidmatan.

3 OBJEKTIF PROJEK

Berikut disenaraikan objektif projek inovasi Penambahbaikan JPS Careline 1-300-80-1010:-

- 3.1 Mengkaji ,Menenal pasti, Melaksana Penambahbaikan kepada JPS Careline sedia ada supaya lebih efektif dan berupaya mengoptimumkan penggunaan sistem ini.

- 3.2 Meningkatkan keupayaan Jabatan dari segi sistem penyampaian perkhidmatan selaras dengan status Jabatan sebagai Organisasi Bertaraf Dunia.
- 3.3 Mengoptimumkan penggunaan JPS Careline sedia ada.

4 IMPLIKASI KEWANGAN

Projek Inovasi Perluasan Perkhidmatan Talian JPS Careline 1-300-80-1010 tidak melibatkan sebarang kos tambahan, hanya menggunakan kos kontrak sedia ada.

5 PROSES PELAKSANAAN

5.1 Jadual Umum Projek Inovasi

AKTIVITI/BULAN	2011																															
	FEB				MAC				APRIL				MAY				JUN				JULY				OGOS				SEPT			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
INOVASI																																
1. <u>Pemilihan Projek</u>																																
2. <u>Pengumpulan Data</u>																																
3. <u>Analisis Sistem Sedia ada</u>																																
4. <u>Cadangan Penambahbaikan</u>																																
5. <u>Pelaksanaan Inovasi</u>																																
6. <u>Ujicuba Projek</u>																																
7. <u>Analisa Ujicuba</u>																																
8. <u>Penilaian</u>																																
9. <u>Pencapaian Hasil Projek</u>																																
10. <u>Pemantauan</u>																																
PELAKSANAAN PERANCANGAN																																

5.2 Jadual Pelaksanaan Projek Penambahbaikan JPS Careline 1-300-80-1010

[illegible]

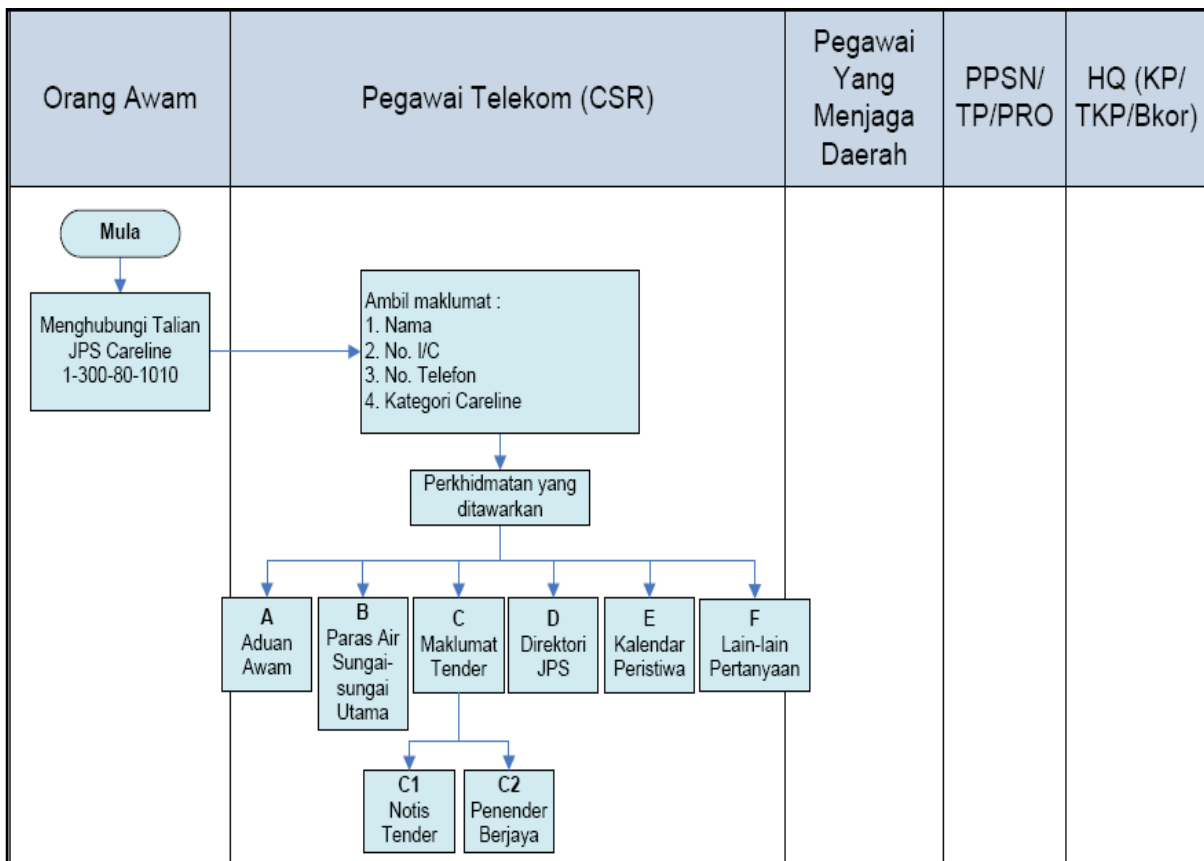
6 HASIL INOVASI

6.1 Sebelum Inovasi

- 1) Sebelum inovasi dilaksanakan, perkhidmatan yang disediakan melalui JPS Careline adalah:
 - A. Pengurusan Aduan Awam
 - B. Pertanyaan
- 2) Dikenali sebagai 'JPS Careline : Talian Aduan Awam 1-300-80-1010'.
- 3) Prosedur Operasi Piawai (SOP) untuk aduan awam sahaja.
- 4) Jumlah panggilan sebanyak 2000 panggilan/setahun

6.2 Selepas Inovasi

- 1) Selepas inovasi dilaksanakan, perluasan perkhidmatan yang disediakan melalui Talian JPS Careline adalah:
 - A. Pengurusan Aduan Awam
 - B. Sebaran Maklumat Paras Air Sungai-Sungai Utama
 - C. Sebaran Maklumat Iklan Tender
 - D. Sebaran Maklumat Penender Berjaya
 - E. Sebaran Maklumat Kalender Peristiwa
 - F. Sebaran Maklumat Direktori JPS
 - G. Lain-lain Pertanyaan



Carta Alir 1 : Menunjukkan Carta Alir Utama di SOP Talian JPS Careline 1-300-80-1010 yang telah diperluaskan perkhidmatannya

- 2) Dikenali sebagai 'Talian JPS Careline 1-300-80-1010'.
- 3) SOP telah disediakan untuk 7 perkhidmatan yang telah disediakan.
- 4) Rekod Panggilan - masih dalam peringkat pengumpulan data.
- 5) Sebaran Maklumat Iklan Tender, Penender Berjaya dan Paras Air Sungai-Sungai Utama melalui semata-mata Internet adalah kurang berkesan disebabkan kemudahan Internet tidak dilanggan oleh kebanyakan rakyat Malaysia berbanding penggunaan telefon. Selain itu, walaupun mempunyai kemudahan Internet, sebahagian besar orang ramai tidak mahir untuk mendapatkan maklumat yang dikehendaki di laman web JPS.

7 IMPAK INOVASI

7.1 Output

Projek ini memperluaskan perkhidmatan JPS kepada Rakyat. Lebih banyak informasi yang lebih terperinci berkaitan Jabatan boleh diberikan melalui Talian JPS Careline.

Sebelum projek dilaksanakan, JPS Careline hanya menyediakan ruang bagi orang awam menyalurkan aduan dan memberikan maklumat umum berkenaan Jabatan sahaja. Tiada maklumat khusus dapat disalurkan oleh pegawai perhubungan pelanggan (CSR), Telekom Malaysia.

7.2 Replicability

Projek ini boleh ditambah baik dari semasa ke semasa, sekiranya terdapat maklumat-maklumat JPS yang sesuai disalurkan kepada orang awam. Sebagai Jabatan penting yang terlibat secara langsung dengan penjagaan alam sekitar dan pembangunan negara sudah semestinya terdapat informasi-informasi lain yang boleh diintegrasikan dengan sistem ini.

Antara maklumat Jabatan yang sesuai di integrasi adalah seperti Maklumat Banjir, Kadar Hujan dan Cadangan-Cadangan Penambahbaikan. Walau bagaimanapun penelitian yang menyeluruh diperlukan sebelum sesuatu maklumat dibenarkan untuk disalurkan di sistem ini, memandangkan setiap maklumat yang disalurkan merupakan maklumat rasmi Jabatan.

Sistem yang diwujudkan bagi Talian JPS Careline juga sesuai diaplikasikan oleh lain-lain Jabatan dan agensi bagi mewujudkan *Information One Stop Center*, mengurangkan kerenah birokrasi, dan penjimatan masa. Pada bulan 23 Ogos 2011 yang lalu, pihak Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar telah mencadangkan agar Talian JPS Careline diguna pakai secara bersama dengan Jabatan Perlindungan Hidupan Liar dan Taman Negara (PERHILITAN) agar maklumat berkenaan PERHILITAN dapat disalurkan melalui Talian JPS Careline.

7.3 Penjimatan Masa

Dari aspek penjimatan masa, hanya dengan mendail 1-300-80-1010 (Talian JPS Careline) orang awam berupaya menjimatkan masa berurusan dengan pihak Jabatan berdasarkan kepada perkara-perkara berikut:-

a) Semakan Paras Air Sungai-sungai Utama

- i) *One Stop Center* bagi orang awam yang ingin mendapatkan maklumat berkenaan Air Sungai-Sungai Utama terutama ketika musim tengkujuh.
- ii) Menjimatkan masa dari segi mendapatkan pegawai yang bertanggungjawab memantau paras air sungai (Semasa musim tengkujuh pegawai yang bertugas akan berubah berdasarkan jadual waktu yang disediakan).
- iii) Semakan di Internet memerlukan kemahiran untuk mencari lokasi maklumat dan perlu mentafsir maklumat yang disediakan oleh pihak Jabatan.

b) Semakan Iklan Tender

Menjimatkan masa dari segi semakan maklumat di surat khabar-surat khabar utama, papan kenyataan Jabatan atau semakan di komputer yang mempunyai talian Internet.

c) Semakan Penender Berjaya

Menjimatkan masa dari segi semakan di pejabat-pejabat JPS yang berkenaan atau semakan di komputer yang mempunyai talian Internet.

d) Kalender Peristiwa

Menjimatkan masa dari segi mendapatkan Pegawai-pegawai Perhubungan Awam JPS, yang ada kalanya sukar dihubungi disebabkan menjalankan tugas harian dan melaksana program-program Jabatan.

e) Direktori

One Stop Center bagi orang awam yang ingin mendapatkan maklumat berkenaan direktori JPS seperti alamat pejabat-pejabat JPS dan nombor sambungan kakitangan JPS.

7.4 Peningkatan Produktiviti

Peningkatan Produktiviti yang diperoleh melalui pelaksanaan projek dapat dibuat berdasarkan aspek-aspek di bawah:-

a) Sebaran Maklumat

- i) Kepantasan Sebaran Maklumat
 - Maklumat bagi perkara-perkara yang berkenaan dapat diberikan serta-merta
- ii) Data/maklumat yang boleh dipercayai
 - Maklumat dari Talian JPS Careline diperoleh dari sumber-sumber yang dipercayai. Contoh maklumat Iklan Tender dan Penender Berjaya diperoleh dari *link* rasmi Bahagian Ukur Bahan dan Pengurusan Kontrak.
- iii) *One Stop Center*
 - Maklumat di Talian JPS Careline meliputi maklumat atau informasi JPS seluruh Malaysia.

b) Kakitangan JPS

- i) Mengurangkan panggilan yang tidak berkenaan
 - Pada kebiasaannya kakitangan Jabatan kerap dihubungi oleh panggilan-panggilan dari orang awam yang kerap kali bertanyakan

hal-hal yang tidak berkaitan dengan tugas semasa pegawai berkenaan. Melalui sistem ini, pegawai Telekom akan memberikan nombor telefon Bahagian/Pegawai yang berkaitan dengan pertanyaan pemanggil seterusnya dapat mengurangkan gangguan yang tidak diperlukan semasa menjalankan tugas.

ii) Kakitangan yang bermaklumat

- Kakitangan Jabatan juga perlu merebut peluang yang disediakan oleh Talian JPS Careline bagi mendapatkan maklumat yang berkaitan tugas masing-masing sekiranya berkaitan.

7.5 Optimum Peruntukan Sedia ada (Penjimatan Kos)

Melalui projek ini, Talian JPS Careline yang sedang dioperasi oleh pihak Telekom Malaysia dan Bahagian Korporat (JPS) dapat di optimumkan.

Secara kasarnya peruntukan sebanyak RM1juta/setahun diperlukan bagi tujuan pengoperasian Talian JPS Careline.

Dengan kerjasama dan hasil perbincangan di antara Kumpulan INSPIRASI, Bahagian Korporat dan pihak Telekom Malaysia, perluasan perkhidmatan Talian JPS Careline ini tidak melibatkan sebarang pertambahan kos ke atas pihak JPS.

7.6 Mesra Pelanggan

Fokus utama projek inovasi ini adalah bagi tujuan meningkatkan lagi sistem penyampaian JPS kepada orang ramai selaku pelanggan Jabatan. Dengan mengoptimumkan medium talian telefon sama ada talian tetap atau telefon bimbit yang dimiliki majoriti penduduk Malaysia (sumber Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia) Perluasan Perkhidmatan Talian JPS

Careline yang telah dibangunkan mengambil kira keperluan sebahagian besar rakyat Malaysia.

Melalui projek ini, beberapa maklumat umum Jabatan namun amat berguna kepada pelanggan dapat diberikan hanya dengan membuat panggilan ke nombor 1-300-80-1010. Pelanggan JPS tidak lagi perlu datang ke pejabat, membuat carian di Internet dan mencari medium alternatif sumber maklumat JPS.

8 PENGIKTIRAFAN

8.1 Bahagian Pengurusan Maklumat (BPM)

Kerjasama telah diberikan dalam menyelaraskan dan menyediakan akses yang mesra pengguna bagi membolehkan beberapa sumber maklumat diperolehi melalui Laman Web Jabatan.

Mempromosikan Talian JPS Careline 1-300-80-1010 di laman web Jabatan.

8.2 Bahagian Ukur Bahan dan Pengurusan Kontrak (BUBPK)

Kerjasama BUBPK di dalam memberi kebenaran kepada projek ini untuk integrasikan maklumat Iklan Tender dan Penender Berjaya di sistem Talian JPS Careline.

Di samping itu, BUBPK juga telah memberi kerjasama semasa sesi taklimat kepada pihak Telekom Malaysia, berkenaan kaedah mencari maklumat dengan mengguna pakai perisian yang telah dibangunkan.

8.3 Bahagian Sumber Air dan Hidrologi (BSAH)

Kerjasama BSAH di dalam memberi kebenaran kepada projek ini untuk integrasikan maklumat Paras Air Sungai-Sungai Utama di sistem Talian JPS Careline.

Di samping itu, BSAH juga telah memberi kerjasama semasa sesi taklimat kepada pihak Telekom Malaysia, berkenaan kaedah mencari maklumat dengan mengguna pakai perisian InfoBanjir yang telah dibangunkan.

8.4 VADS Berhad

Kerjasama penuh telah diberikan oleh Pihak Telekom Malaysia melalui anak syarikatnya VADS Berhad yang mengendalikan JPS Careline di dalam memastikan projek ini berjaya direalisasikan.

Bersetuju untuk melaksana projek ini tanpa melibatkan sebarang pertambahan kos operasi.



Gambar 1: Mesyuarat Bersama ahli Kumpulan INSPIRASI



Gambar 2: Taklimat Perluasan Perkhidmatan JPS Careline oleh Kumpulan INSPIRASI bersama pihak VADS Berhad, wakil BSAH dan wakil BUBPK pada 14 Julai 2011.

Gambar 3: Sesi Lawatan ke Pusat Operasi JPS Careline pada 14 Julai 2011.



Gambar 4: Sesi Lawatan ke Pusat Operasi JPS Careline pada 14 Julai 2011.



Gambar 5: Banner JPS Careline sebelum Projek Inovasi



Gambar 6: Banner JPS Careline selepas Projek Inovasi



10 PENUTUP

Projek inovasi ini telah mendapat sokongan dan komitmen sepenuhnya daripada pengurusan atasan Bah. Korporat, Bah. Sumber Air dan Hidrologi, Bah. Ukur Bahan dan Pengurusan Kontrak, Bah. Pengurusan Maklumat, Unit Aduan (JPS), VADS Berhad dan juga kerjasama dari JPS Negeri dan JPS Daerah.

Melalui projek inovasi ini diharap operasi Talian JPS Careline menjadi lebih baik dan berinformasi. Penambahbaikan akan selalu dibuat ke atas Talian JPS Careline agar ianya sentiasa terkini, selari dengan perkembangan Jabatan dan memenuhi kehendak pengguna.

Melalui Projek Cabaran Inovasi ini, Talian JPS Careline telah berjaya meluaskan skop perkhidmatan daripada 2 perkhidmatan kepada 7 perkhidmatan.

Akhir sekali Kumpulan INSPIRASI ingin mengucapkan berbanyak-banyak terima kasih kepada semua yang terlibat di dalam menjayakan projek inovasi INSPIRASI pada tahun ini.

LAPORAN CABARAN INOVASI



KUMP. INSPIRASI



Bahagian Korporat
Tingkat 3, Ibu Pejabat JPS Malaysia
Jalan Sultan Salahuddin, 50626
Kuala Lumpur