

INISIATIF NO. 3 (ii):PEREKAYASAAN

BAHAGIAN/NEGERI : BPSP / JPS NEGERI PERLIS

TAHAP 1 (KENAL PASTI BPR SEDIA ADA)

Bil	Nama	Jawatan
1	Ir. Asnol Adzhan bin Abd Manap	Pengarah
2	Pn. Nur Farihan bt Mohammad Zaki	Penolong Pengarah BPSP
3	En. Syed Mohd Zafri bin Syed Zuber	Penolong Jurutera BPSP

Tajuk Perekayasaan:

Penambahbaikan pengurusan aduan melalui kaedah capaian secara dalam talian menggunakan 'my aduan' daripada perisian 'my Sumber Air' bagi Bahagian BPSP, JPS Perlis.

Proses Perekayasaan

Bahagian Pengairan dan Saliran Pertanian (BPSP) merupakan salah satu Bahagian utama di JPS Negeri Perlis yang bertanggungjawab dalam pengurusan pengairan dan pertanian di Negeri Perlis bagi kawasan-kawasan Luar Jelapang MADA. Memandangkan ianya salah satu bidang lapangan yang berkait rapat dengan petani-petani khususnya, bahagian BPSP seringkali menerima pelbagai aduan-aduan daripada petani, penduduk setempat dan agensi luar dalam perihal tadbir urus pengairan dan saliran. Contohnya, aduan mengenai berlaku kerosakan kepada pintu-pintu air pengairan, belat yang rosak, kecurian/vandalisme, keperluan pengairan untuk mengairi sawah bendang dan lain-lain. Kebanyakan aduan-aduan yang diterima oleh kakitangan BPSP di lapangan direkodkan dan disampaikan kepada pegawai masing-masing dan memerlukan tempoh masa yang agak lama dari segi kaedah penyampaian sehinggalah ke proses penyelesaian aduan dilaksanakan.

Sehubungan itu, satu sistem pengurusan aduan yang sistematik telah dirangka dan diwujudkan oleh bahagian BPSP bagi meningkatkan mutu perkhidmatan dan memberi manfaat kepada pengguna termasuk kakitangan JPS Perlis.

Pemilihan proses dibuat melalui kaedah capaian maklumat secara dalam talian melalui sistem My Sumber Air, dan subkategori adalah myAduan. MyAduan merupakan satu sistem yang dibangunkan bukan sahaja untuk kepentingan kakitangan JPS Perlis, malah memberikan manfaat kepada pengguna, petani dan penduduk setempat. Ianya juga merupakan platform yang membolehkan kakitangan BPSP atau orang ramai membuat aduan mengenai banjir, kemarau, kerosakan struktur sumber air dan pencemaran. Dengan wujudnya platform ini, membolehkan kakitangan BPSP atau orang ramai membuat aduan bila-bila masa dan di mana sahaja dengan hanya menggunakan hujung jari mereka tanpa

mengisi borang untuk membuat aduan. Setelah aduan dimasukkan, pentadbir sistem akan mengambil tindakan selanjutnya dengan menyampaikan aduan tersebut ke bahagian yang bertanggungjawab menyelesaikan masalah tersebut. Pengadu akan mendapat pemberitahuan melalui whatsapp mengenai maklum balas dan status aduan.

a. Keberkesanan

Sebelum ini, aduan-aduan yang diterima oleh kakitangan BPSP di lapangan direkodkan dan didokumenkan sebelum ianya disampaikan kepada pegawai masing-masing. Pengurusan aduan ini memerlukan tempoh masa yang agak lama dari segi kaedah penyampaian sehinggalah ke proses penyelesaian aduan dilaksanakan. Aduan-aduan yang direkodkan secara bertulis kemudiannya dicetak dan disalinkan kepada pegawai berkenaan, dan ianya menyebabkan penggunaan kertas yang banyak dan wujud elemen pembaziran. Namun, dengan wujudnya platform myAduan, kesemua aduan-aduan boleh diakses oleh setiap kakitangan dan pegawai dengan hanya menggunakan pc atau telefon bimbit masing-masing.

b. Penjimatan masa

Melihat kepada penggunaan masa yang diperlukan melalui kaedah lama, ternyata penggunaan platform myaduan ini bukan sahaja menjimatkan masa penyampaian aduan yang disampaikan ke pegawai berkenaan, malah pengadu juga tidak perlu hadir ke pejabat JPS untuk melaporkan aduan, sebaliknya hanya menggunakan platform aduan secara maya bagi setiap urusan, bermula daripada aduan sehinggalah pemakluman tindakan yang telah diambil.

c. Penjimatan kos

Melalui sistem yang digunakan ini, ianya dapat menjimatkan kos pentadbiran, terutamanya kos-kos yang melibatkan cetakan dakwat, penggunaan kertas, penggunaan mesin fotostat bagi tujuan dokumentasi dan lain-lain. Ini kerana, myAduan membolehkan kesemua aduan dipaparkan dan dipanjangkan kepada pegawai masing-masing, dan ruangan tindakan akan diisi bagi setiap tindakan / aduan yang telah diambil tanpa memerlukan kos cetakan atau salinan.