

**MAJLIS PERSADA INOVASI PERKHIDMATAN AWAM
PERINGKAT NEGERI SELANGOR TAHUN 2025**

RINGKASAN ESEKUTIF

OSC.MPS^Q



مجلس فوینداون سلايڠ
Majlis Perbandaran Selayang

RINGKASAN EKSEKUTIF

Projek inovasi Sistem OSC.MPS^Q merupakan satu inisiatif yang diperkenalkan oleh Kumpulan W2K daripada Jabatan Pusat Setempat (OSC), Majlis Perbandaran Selayang. Sistem OSC.MPS^Q membolehkan pengguna membuat janji temu secara dalam talian untuk pengemukaan dokumen fizikal (hardcopy) berkaitan permohonan cadangan pemajuan, yang sebelum ini dilakukan secara manual.

Tujuan utama projek ini adalah untuk menyelesaikan beberapa masalah kritikal dalam pengurusan janji temu secara manual seperti tempoh menunggu yang lama, manipulasi tempahan, ketidakcekapan penggunaan sumber manusia, dan peningkatan kos operasi. Dengan pelaksanaan OSC.MPS^Q, tempoh tempahan janji temu melalui telefon berjaya dikurangkan secara signifikan daripada 15 minit kepada 2 minit, menghasilkan penjimatan sebanyak 86.7%. Tempahan secara bersemuka yang sebelum ini mengambil masa 30 minit, kini hanya memerlukan 2 minit, mencatatkan penjimatan masa sebanyak 93.3%. Selain itu, tempoh menunggu janji temu juga berjaya dikurangkan daripada 2 hingga 3 bulan kepada hanya 1 minggu, menunjukkan pengurangan masa sebanyak 91.7%.

Pelaksanaan sistem OSC.MPS^Q memberikan manfaat langsung dari segi pengurangan kos operasi. Sebelum inovasi, kos yang terlibat dalam penggunaan kertas, alat tulis dan kakitangan dianggarkan berjumlah RM19,618.54 setahun. Dengan adanya sistem digital ini, kos tersebut berjaya dihapuskan sepenuhnya, mencatatkan penjimatan sebanyak 100%. Penjimatan ini termasuklah penggunaan kertas A4, alat tulis serta kos sumber manusia (kakitangan Jabatan OSC).

Sistem ini juga meningkatkan efisiensi sumber manusia dengan menghapuskan keperluan tenaga kerja manual untuk merekod janji temu melalui telefon atau secara bersemuka. Ini membolehkan kakitangan sedia ada ditugaskan semula kepada tugas yang lebih strategik seperti pemprosesan permohonan pemajuan, pemantauan teknikal, dan pengurusan data digital. Kepuasan pelanggan juga meningkat secara signifikan, di mana kajian kepuasan pelanggan yang melibatkan 50 responden daripada perunding bertauliah, pemaju, dan pemilik projek menunjukkan tahap kepuasan sekurang-kurangnya 97%.

Secara keseluruhannya, projek OSC.MPS^Q menunjukkan pencapaian luar biasa dalam peningkatan kecekapan operasi, pengurangan kos, dan peningkatan tahap kepuasan pelanggan, sekaligus menetapkan standard baharu dalam pengurusan perkhidmatan awam yang efektif dan berkesan.

LAMPIRAN

BIL.	LAMPIRAN	PERKARA	MUKA SURAT
1.	Lampiran 1a	Pengenalan Kumpulan dan Logo Kumpulan	1
		Carta Organisasi Kumpulan	2
2.	Lampiran 1b	Ringkasan Hasil Inovasi	3
3.	Lampiran 1c	Surat Arahan Pihak Pengurusan Tertinggi Majlis Perbandaran Selayang	4
4.	Lampiran 1d	Surat Lantikan Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) Jabatan OSC	5
5.	Lampiran 2a	Kaitan dengan Fungsi Utama Jabatan	6
6.	Lampiran 2b	Kaitan Projek Inovasi Sistem OSC.MPS ^Q Dengan Agenda dan Matlamat Antarabangsa, Nasional, Negeri dan Organisasi	7
7.	Lampiran 2c	Kaitan Projek Inovasi Sistem OSC.MPS ^Q Dengan Ekosistem Semasa	8
8.	Lampiran 2d	Contoh Senarai Masalah Dari Sesi Brain Storming (Senarai Projek Berpotensi) Melalui Kaedah Sumbang Saran	9 - 11
9.	Lampiran 2e	Cost Benefit Analysis (CBA) Sistem Tempahan Janji Temu Online OSC.MPS ^Q , Majlis Perbandaran Selayang	12 - 13
10.	Lampiran 3a	Root Cause Analysis (RCA) menggunakan teknik 5 Why's	14
11.	Lampiran 3b	Analisis 5W + 1H	15
12.	Lampiran 3c	Analisis S.W.O.T	16
13.	Lampiran 3d	Sesi User Acceptance Test (UAT)	17
14.	Lampiran 3e	Analisis : Keperluan 'Software'	18
15.	Lampiran 3f	Analisis : Keperluan 'Hardware'	19
16.	Lampiran 3g	Perakuan Dan Pengiktirafan Diterima	20
17.	Lampiran 3h	Pensijilan daripada Pengawal Hak Cipta Malaysia (MyIPO) dan Perakuan Keselamatan Sistem daripada Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan (CGSO) Negeri Selangor	21
18.	Lampiran 3i	Carta Perbatuan Pelaksanaan Inovasi	22
19.	Lampiran 4a	Pencapaian Outcome dan Pembuktian	23 - 24
20.	Lampiran 4b	Kajian Kepuasan pelanggan	25 - 27

Pengenalan Kumpulan

Kumpulan W2K (Workflow to Knowledge) telah ditubuhkan pada **31 Januari 2024** di bawah Jabatan Pusat Setempat (OSC), Majlis Perbandaran Selayang (MPS). Nama W2K membawa maksud transformasi proses kerja konvensional kepada sistem berasaskan pengetahuan, yang disokong melalui pendekatan digital, automasi dan integrasi data. Penubuhan kumpulan ini adalah sebahagian daripada inisiatif inovasi jabatan untuk:

- Memodenkan aliran kerja (workflow) sedia ada,
- Menggalakkan pertukaran maklumat secara pintar dan tersusun,
- Menyokong pengambilan keputusan yang lebih tepat dan berasaskan data,
- Menyediakan asas pembangunan sistem yang lebih mesra pengguna dan efisien.

Seiring dengan aspirasi **Smart Selangor** dan **Smart City 2030**, W2K menjadi pemacu utama dalam memperkukuh keupayaan digital jabatan serta menambah baik penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

Objektif bagi W2K adalah memacu transformasi digital melalui penambahbaikan aliran kerja yang strategik, ke arah pembentukan sistem berasaskan pengetahuan yang efisien, telus dan responsif bagi memperkukuh penyampaian perkhidmatan Jabatan Pusat Setempat (OSC)

LITAR ELEKTRONIK (CIRCUIT LINES)

Melambangkan teknologi digital dan automasi. Litar ini menunjukkan bahawa setiap proses kerja kini saling berhubung melalui sistem pintar

BULATAN TENGAH (RING CIRCLE)

Melambangkan **kesatuan sistem** dan kesinambungan proses kerja.

TEKS "W2K" DI TENGAH BULATAN

Identiti utama kumpulan, dengan reka bentuk futuristik berwarna biru dan ungu yang menggambarkan biru sebagai kepercayaan, kebolehppercayaan, profesionalisme dalam teknologi dan ungu merupakan inovasi, kreativiti dan wawasan ke hadapan

TEKS "WORKFLOW2KNOWLEDGE"

Mewakili nama penuh kumpulan secara jelas, mengukuhkan maksud W2K sebagai perjalanan dari proses kerja kepada penciptaan ilmu pengetahuan (workflow → knowledge)

TAGLINE: "INNOVATION BEGINS WITH SMART WORKFLOW"

Menegaskan bahawa segala inovasi yang berkesan bermula daripada proses kerja yang bijak, tersusun dan bersandarkan teknologi.



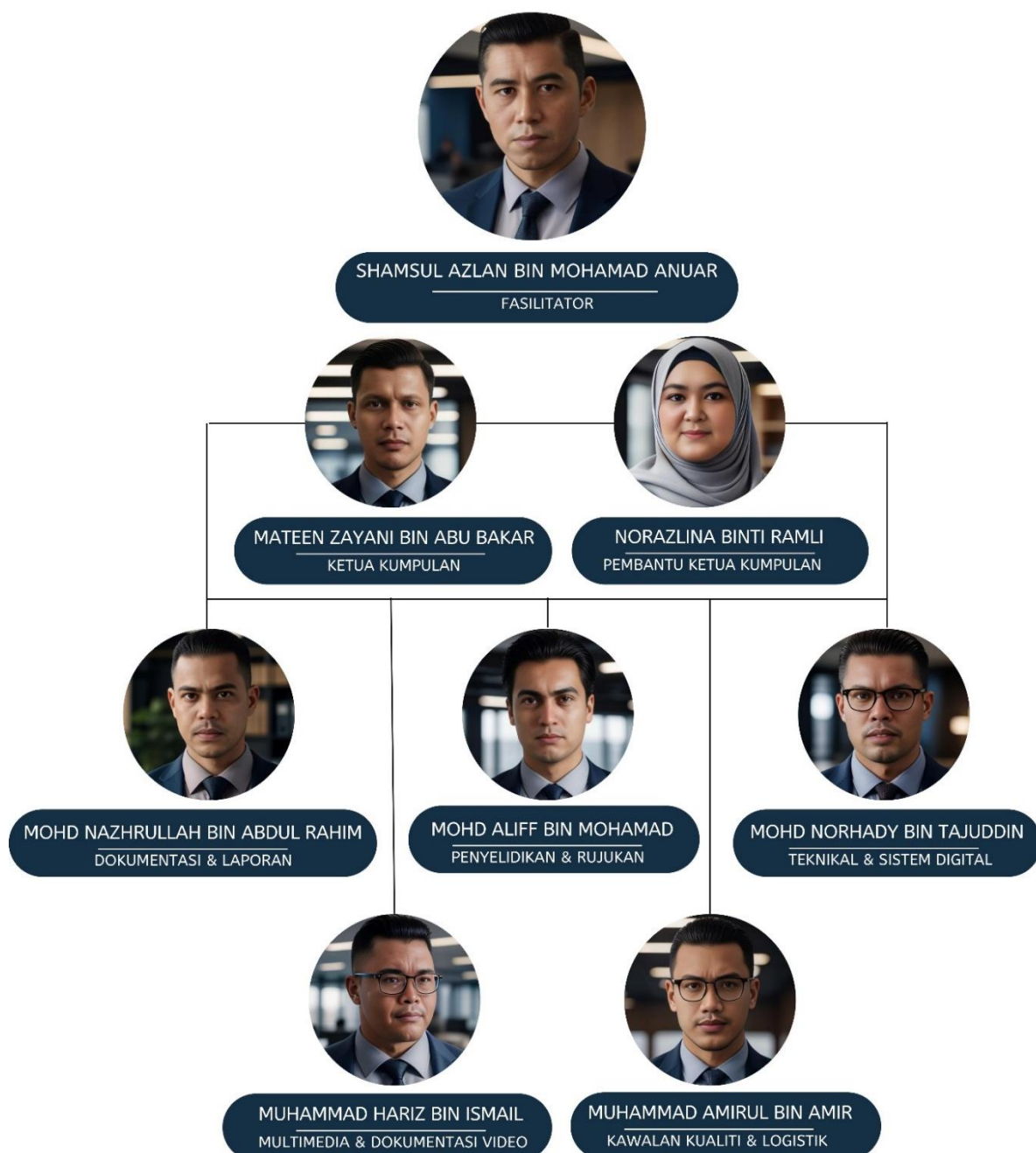
WORKFLOW2KNOWLEDGE
INNOVATION BEGINS WITH **SMART WORKFLOW**

Logo Rasmi Kumpulan

Carta Organisasi Kumpulan W2K

Bagi memastikan sebarang pelaksanaan projek berjalan secara sistematik dan berkesan, satu struktur organisasi dibentuk dengan peranan diberikan mengikut kemahiran dan kepakaran setiap individu. Struktur organisasi yang dirangka adalah untuk memastikan setiap peringkat pelaksanaan projek dikendalikan dengan cekap dan teratur. Peranan yang telah ditetapkan membolehkan setiap ahli memberi fokus kepada tugas masing-masing serta membantu memperkukuhkan dalam usaha meningkatkan komitmen bersama dan komunikasi yang lebih efektif.

WORKFLOW2KNOWLEDGE INNOVATION BEGINS WITH SMART WORKFLOW

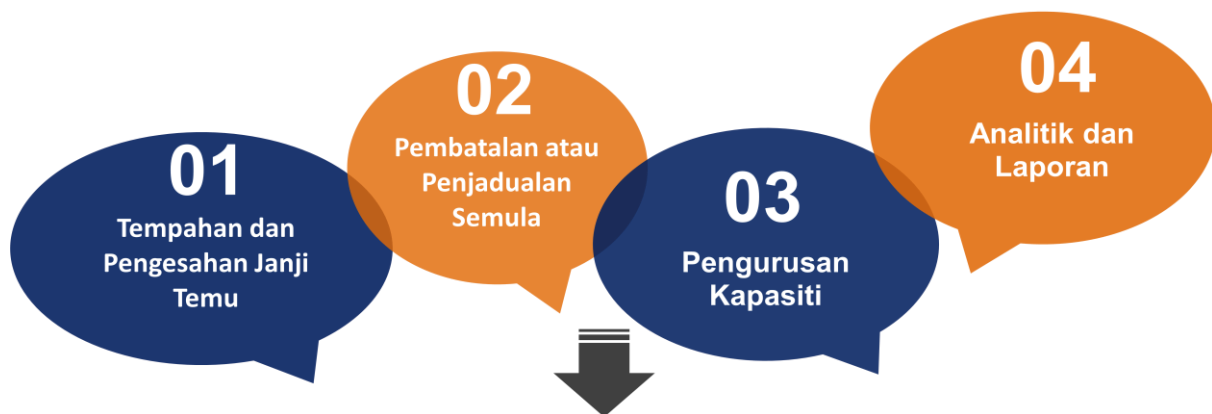


RINGKASAN HASIL INOVASI

OSC.MPS^Q

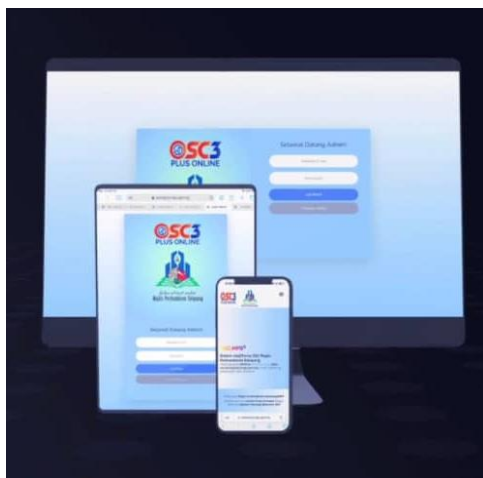
"OSCMPS^Q" adalah sistem yang membolehkan pengguna membuat janji temu secara dalam talian bagi pengemukaan dokumen *hardcopy* permohonan cadangan pemajuan di Jabatan OSC, Majlis Perbandaran Selayang.

Terdapat **4 elemen utama sistem** :



Impak Penggunaan Sistem:

Sistem ini membantu meningkatkan kecekapan pengurusan masa, mengurangkan beban kerja dan risiko kesilapan yang mungkin berlaku dalam pengurusan janji temu secara manual serta meningkatkan tahap ketelusan Jabatan dalam menguruskan janji temu di kaunter OSC.



Sistem boleh diakses daripada pelbagai peranti



Sistem meningkatkan tahap ketelusan jabatan dan keyakinan pengguna

Surat Arahan Pihak Pengurusan Tertinggi Majlis Perbandaran Selayang (MPS)

...5. Bersama-sama ini disertakan dokumen berkaitan seperti berikut untuk tindakan tuan/puan selanjutnya :

- 5.1 **LAMPIRAN A**
Garis Panduan Pertandingan Cetus Idea KIK 3.0 Majlis Perbandaran Selayang Tahun 2024;
- 5.2 **LAMPIRAN A1**
Borang Pendaftaran Kumpulan Kreatif dan Inovatif (KIK) Majlis Perbandaran Selayang Tahun 2024;
- 5.3 **LAMPIRAN A2**
Format Laporan Pertandingan Cetus Idea KIK 3.0 Majlis Perbandaran Selayang Tahun 2024;
- 5.4 **LAMPIRAN A3**
Senarai Semak Bagi Penyertaan Pertandingan Cetus Idea KIK 3.0 Majlis Perbandaran Selayang Tahun 2024.

6. Perhatian dan kerjasama tuan/puan berhubung perkara ini saya dahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian, dimaklumkan.

"KITASELANGOR MAJU BERSAMA"
"MALAYSIA MADANI"
"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"MAMPAN PROGRESIF SEJAHTERA"

Saya yang menjalankan amanah,



(SHAHMAN BIN JALALUDIN)
Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Selayang

3

Majlis Perbandaran Selayang

Menara MPS
Persiaran 3, Bandar Baru Selayang
68100 Batu Caves
Selangor Darul Ehsan

03-6126 5800
03-6136 8033
http://www.mps.gov.my
selangor@mps.gov.my

"KEJUJURAN DAN KETEKUNAN"

#KitaSelayang

Ruj. Tuan : MPS.PR.INO 100-7/5/3 Jld. 3 (41)
Tarikh : 24 Julai 2024

SENARAI EDARAN SEPERTI DI LAMPIRAN

Tuan/Puan,

ARAHAN PENUBUHAN KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF (KIK) MAJLIS PERBANDARAN SELAYANG TAHUN 2024.

Saya dengan segala hormatnya diarah menarik perhatian tuan/puan kepada perkara di atas.

2. Pelaksanaan Kumpulan KIK adalah berpandukan Pekeliling Transformasi Pentadbiran Awam Bilangan 1 Tahun 2016 iaitu Panduan Kebudayaan dan Pelaksanaan Inovasi Dalam Melalui Horizon Baharu Kumpulan Inovatif dan Kreatif. Usaha ini adalah bertujuan untuk memperkenalkan inovasi dan membuat penambahbaikan terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan juga bertujuan untuk menggalakkan budaya inovatif dan kreatif serta memberi peluang kepada anggota Perkhidmatan Awam untuk menggiatkan kebolehan dan meningkatkan kompetensi diri.

3. Berdasarkan keputusan Mesyuarat Kajian Semula Pengurusan (MKSP) Bilangan 2/2021 yang telah bersidang pada 15 November 2021, telah bersetuju supaya Cetus Idea KIK yang merupakan satu pertandingan inovasi peringkat MPS diadakan acara tahunan.

4. Sehubungan dengan itu, setiap jabatan adalah **DIWAJIBKAN** untuk menghantar sekurang-kurangnya satu Kumpulan KIK bersama **TAJUK PROJEK YANG TERBAIK**. Kumpulan dan tajuk projek perlu dihantar kepada Bahagian Inovasi dan Kualiti, Jabatan Korporat selewat-lewatnya pada **30 Ogos 2024 (Jumaat)**. Kumpulan KIK boleh ditubuhkan seperti berikut :

- 4.1 1 Jabatan sebagai satu 1 kumpulan; atau
- 4.2 Gabungan 2 atau lebih Jabatan sebagai satu 1 kumpulan Hybrid; atau
- 4.3 Gabungan 1 Jabatan atau lebih bersama agensi luar (NGO, IPTA, IPTS, Sekolah dan lain-lain).

...2/-

Surat Lantikan Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) Jabatan OSC, MPS

Majlis Perbandaran Selayang

Menara MPS
Persiaran 3, Bandar Baru Selayang
68100 Batu Caves
Selangor Darul Ehsan



☎ : 03-6126 5800
☎ : 03-6138 8933
🌐 : <http://www.mps.gov.my>
✉ : aduanmps@mps.gov.my

"KEJUJURAN DAN KETEKUNAN"

#KitaSelayang

(Sila sebutkan No. Rujukan bila menjawab)

Ruj. Tuan : OSC.100-7/5/3 (6)
Ruj. Kami :
Tarikh : 30 Januari 2024

1. Mateen Zayani bin Abu Bakar
2. Norazlina binti Ramli
3. Nazhrullah bin Abdul Rahim
4. Mohd Aliff bin Muhamad
5. Mohd Norhady bin Tajuddin
6. Muhammad Hariz bin Ismail
7. Muhammad Amirul bin Amir

Jabatan Pusat Setempat (OSC),
Majlis Perbandaran Selayang

Tuan / Puan,

PERLANTIKAN SEBAGAI AHLI KUMPULAN INOVATIF DAN KREATIF (KIK) JABATAN PUSAT SEETEMPAT (OSC).

Adalah saya dengan segala hormatnya dimaklumkan bahawa tuan tuan / puan telah dilantik sebagai Ahli Kumpulan Inovatif dan Kreatif (KIK) Jabatan Pusat Setempat (OSC). Kerjasama dan komitmen penuh tuan / puan amatlah dihargai untuk sama-sama menyumbang penglibatan dalam program ini.

Sekian dimaklumkan, Terima kasih..

"#KITASELANGOR MAJU BERSAMA"
"MALAYSIA MADANI"
"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"MAMPAN PROGRESIF SEJAHTERA"

Saya yang menjalankan amanah,

(SHAMSUL AZLAN BIN MOHAMAD ANUAR) A.A.P.
Pegawai,
Jabatan Pusat Setempat (OSC),
b.p Yang Dipertua,
Majlis Perbandaran Selayang.

SIGNIFIKASI PROJEK DAN PEMBUKTIAN

Kaitan dengan Fungsi Utama Jabatan

Projek ini adalah selari dengan **Misi dan Visi Majlis Perbandaran Selayang (MPS)** iaitu meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam dan memberi kepuasan kepada pelanggan dan semua pihak berkepentingan. Jabatan Pusat Setempat (OSC) MPS bertanggungjawab mengendalikan 3 aktiviti utama seperti berikut:-

1. Menyeragamkan prosedur dan proses permohonan;
2. Memudahkan cara proses penerimaan permohonan; dan 3.
3. Mempercepatkan proses kelulusan permohonan pembangunan tanah yang meliputi permohonan kebenaran merancang, permohonan kerja tanah, permohonan jalan dan perparitan, permohonan pelan bangunan dan pelan landskap.

Jabatan Pusat Setempat (OSC) MPS bertanggungjawab menjalankan beberapa aktiviti seperti berikut :

1. Menyemak, menerima dan menyelaraskan permohonan cadangan pemajuan melalui jabatan pusat setempat secara manual dan online.
2. Mengurusetia Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat (MJKOSC) Majlis Perbandaran Selayang dalam tempoh 2 kali sebulan.
3. Pemantauan keputusan Mesyuarat Jawatankuasa Pusat Setempat.

Bagi aktiviti penerimaan Permohonan Cadangan Pemajuan Melalui Jabatan Pusat Setempat Secara Manual, pihak perunding perlu mengemukakan dokumen permohonan melalui kaunter OSC. Pihak perunding perlu memilih slot temujanji bagi mengemukakan permohonan di kaunter. Melalui projek ini, kumpulan **W2K** berusaha untuk menjadikan sistem **OSC.MPS^Q** sebagai medium utama untuk penyampaian perkhidmatan ke arah yang lebih efektif dan efisien serta meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna melalui pendigitalan dalam urusan harian. Antara kebarangkalian kesan yang akan timbul sekiranya tiada penambahbaikan dibuat ini termasuklah visi dan misi jabatan tidak tercapai, pembaziran masa, kos dan tenaga, wujud kelemahan pentadbiran dan ketidakpuasan pelanggan berlaku.

Kaitan Projek Inovasi Sistem OSC.MPS² Dengan Agenda dan Matlamat Antarabangsa, Nasional, Negeri dan Organisasi

Bil.	Agenda/Matlamat	Penerangan
1.	Rancangan Malaysia Kedua Belas (RMK12)	Menekankan transformasi perkhidmatan awam ke arah digital, termasuk penggunaan teknologi untuk mempercepatkan proses dan mengurangkan birokrasi.
2.	Pelan Strategik ICT Sektor Awam (PSICTSA) 2016-2020	Dibangunkan untuk mempertingkatkan sistem penyampaian sektor awam menggunakan teknologi digital.
3.	Rangka Tindakan (Blueprint) Ekonomi Digital Malaysia – aspirasi MYDIGITAL	Menjadi sebahagian daripada trajektori sumbangan ekonomi digital kepada ekonomi Malaysia dan membina asas untuk memacu pendigitalan di seluruh negara, termasuk dalam merapatkan jurang digital.
4.	Agenda Smart Selangor	Meyokong program kerajaan negeri Selangor dengan visi untuk menjadikan Selangor sebagai Negeri Pintar menjelang tahun 2025 dengan memperkasakan rakyatnya, perniagaan dan sektor awam melalui pengoptimuman teknologi digital, khususnya pemerksaan komponen <i>Smart Governance</i> dan <i>Smart Digital Infrastructure</i> .
5.	Selayang Smart City 2030	Sistem ini menyokong matlamat kerajaan tempatan untuk membangunkan bandar yang didorong oleh teknologi dan data, serta meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna melalui pendigitalan urusan harian.
6.	Aspirasi Malaysia Madani	Sistem ini mendukung inspirasi bagi salah satu Nilai Teras Malaysia Madani iaitu Daya Cipta melalui pembaharuan, reka cipta dan reka baharu.
7.	Matlamat Pembangunan Mampan 2030 (SDG)	Sistem ini menyumbang secara langsung kepada pencapaian SDG8 – Pekerjaan Yang Baik dan Petumbuhan Ekonomi, SDG9 – Industri, Inovasi Dan Infrastruktur, dan SDG11 – Bandar dan Komuniti Mampan,

Kaitan Projek Inovasi Sistem OSC.MPS^Q Dengan Ekosistem Semasa

Bil.	Ekosistem / Senario Semasa	Penerangan
1.	Transformasi Gaya Hidup Digital	Masyarakat semakin menyesuaikan diri dengan terlibat dalam interaksi digital dalam kehidupan seharian seperti pembelian makanan atas talian, transaksi perbankan dan urusan rasmi. Sistem OSC.MPS^Q menyediakan perkhidmatan yang lebih mudah diakses, cepat, dan tanpa sempadan fizikal.
2.	Pasca Pandemik COVID-19	Pasca Pandemik COVID-19 telah mempercepatkan dan meningkatkan keperluan untuk mengurangkan kesesakan dan meminimumkan interaksi fizikal. Inisiatif sistem OSC.MPS^Q ini memenuhi kehendak Prosedur Operasi Standard (SOP) yang telah ditetapkan. Sistem ini terus relevan dalam konteks norma baharu dan bertindak sebagai komponen penting dari metodologi pentadbiran yang lebih selamat dan efisien.
3.	Transformasi Perkhidmatan Awam	Kebanyakan agensi kerajaan masa kini sedang beralih kepada konsep “Smart Government”. Pembangunan sistem OSC.MPS^Q ialah satu komponen penting dalam ekosistem e-perkhidmatan, yang berasaskan data, automasi, kecekapan dan ketelusan.
4.	Keperluan Peningkatan Kecekapan dan Pengurusan Sumber	Dalam suasana ekonomi yang mencabar masa kini, kerajaan perlu optimumkan penggunaan tenaga kerja, ruang, dan masa . Inovasi ini membantu jabatan mengelakkan pembaziran masa dan kos pengangkutan (walk-in tanpa janji temu), perancangan petugas dan ruang perkhidmatan bagi kakitangan OSC serta dapat mengurangkan <i>idle time</i> bagi pihak perunding dan kakitangan.
5.	Tuntutan Stakeholder dan Pelabur Masakini	Bagi menarik pelabur dan pemaju untuk melaksanakan pemajuan di kawasan pentadbiran MPS, pembangunan inovasi sistem OSC.MPS ^Q ini adalah platform yang lebih efisien, mengurangkan karenah birokrasi dan memudahkan pihak perunding profesional untuk mengakses sistem. Sistem ini adalah alat untuk menambah keyakinan terhadap sistem penyampaian kerajaan tempatan.

Langkah 1

Contoh Senarai Masalah Dari Sesi Brain Storming (Senarai Projek Berpotensi) Melalui Kaedah Sumbang Saran

Bil.	Isu / Masalah	Pencadang	Sumber
1.	Penyelenggaraan fail dan rekod yang tidak mematuhi keperluan Arkib Negara	Hady	Laporan Audit Dalaman
2.	Bilik fail yang sempit	Nazhrul	Isu dibangkitkan dan diminitkan dalam Mesyuarat Pengurusan Jabatan Pusat Setempat (OSC), Majlis Perbandaran Selayang
3.	Penyediaan agenda mesyuarat mengambil tempoh masa yang lama	Azlina	
4.	Kadar penggunaan kertas yang tinggi untuk buku Mesyuarat Jawatankuasa OSC	Mateen	
5.	Sistem tempahan janji temu secara manual dimanipulasi dan tidak sistematik	Amirul	
6.	Kakitangan petugas kaunter lewat hadir	Aliff	
7.	Penerimaan panggilan telefon orang awam yang terlalu banyak	Hariz	Perbincangan kumpulan
8.	Penyediaan Jadual Tugasan Kaunter yang tidak sistematik	Aliff	
9.	Kesukaran mencari fail permohonan	Hady	
10.	Semakan permohonan tertangguh dalam Sistem OSC 3.0 Plus Online	Azlina	Aduan awam

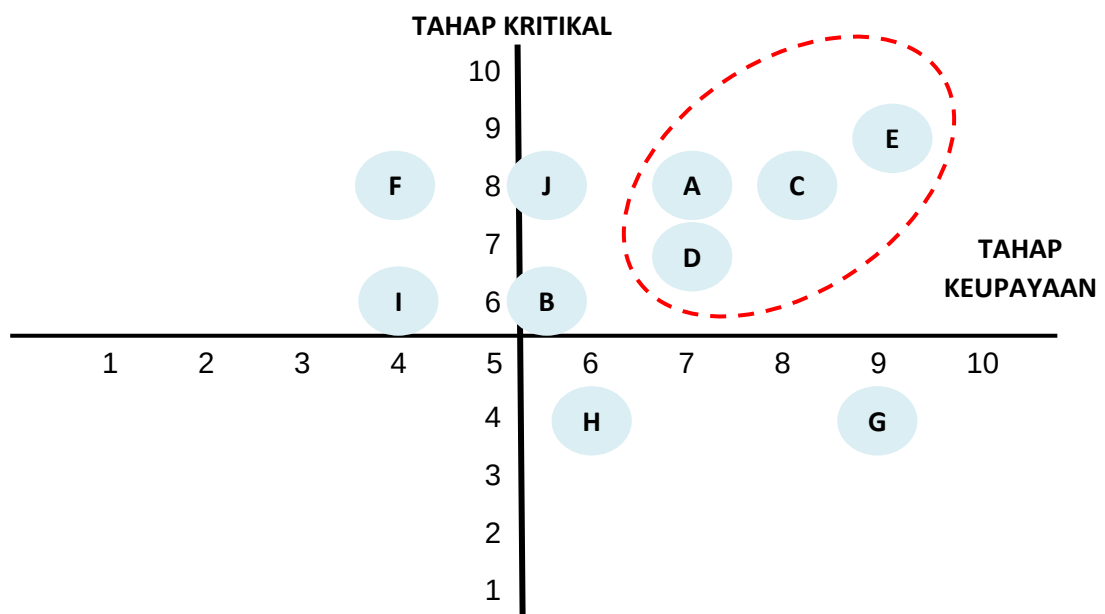
Langkah 2

ANALISIS DATA MATRIK

TAHAP	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10
KRITIKAL	Kurang kritikal	Sederhana Rendah	Sederhana Kritikal	Sederhana Tinggi	Sangat kritikal
KEUPAYAAN	Kurang keupayaan	Sederhana Rendah	Sederhana Kritikal	Sederhana Tinggi	Keupayaan Tinggi

JADUAL DAN RAJAH ANALISIS DATA MATRIK

Bil.	Tajuk Cadangan	Kritikal	Keupayaan	JUMLAH	KOD
1.	Penyelenggaraan fail dan rekod yang tidak mematuhi keperluan Arkib Negara	8	7	15	A
2.	Bilik fail yang sempit	6	5	11	B
3.	Penyediaan agenda mesyuarat mengambil tempoh masa yang lama	8	8	16	C
4.	Kadar penggunaan kertas yang tinggi untuk buku Mesyuarat Jawatankuasa OSC	7	7	14	D
5.	Sistem tempahan janji temu secara manual dimanipulasi dan tidak sistematik	9	9	18	E
6.	Kakitangan petugas kaunter lewat hadir	8	4	12	F
7.	Penerimaan panggilan telefon orang awam yang terlalu banyak	4	9	13	G
8.	Penyediaan Jadual Tugas Kaunter yang tidak sistematik	4	6	10	H
9.	Kesukaran mencari fail permohonan	6	4	10	I
10.	Semakan permohonan tertangguh dalam Sistem OSC 3.0 Plus Online	8	5	13	J



Langkah 3

FORCE RANKING

BIL.	MASALAH	PENTING	KURANG PENTING
A.	Penyelenggaraan fail dan rekod yang tidak mematuhi keperluan Arkib Negara		
C.	Penyediaan agenda mesyuarat mengambil tempoh masa yang lama		
D.	Kadar penggunaan kertas yang tinggi untuk buku Mesyuarat Jawatankuasa OSC		
E.	Sistem tempahan janji temu secara manual dimanipulasi dan tidak sistematik		

Kriteria yang digunakan untuk kaedah Force Ranking adalah seperti berikut:-

Kurang Penting – 1. Tidak berupaya atau sukar untuk diselesaikan
2. Kurang impak dari segi peningkatan imej jabatan

Penting – 1. Beri impak tinggi kepada pemegang taruh / pelanggan jabatan
2. Berkeupayaan diselesaikan
3. Berupaya meningkatkan imej jabatan

SCORING MODEL PROCEDURE

Kriteria	Skor (1-5)		Justifikasi
	A	E	
Impak kepada pelanggan	2	5	Mengurangkan masa & kos, meningkatkan kepuasan
Kos pelaksanaan	2	4	Rendah kerana guna teknologi asas sedia ada
Skalabiliti	3	5	Boleh diperluas ke jabatan/jurusan lain
Sokongan polisi	3	5	Selaras dasar kerajaan negeri, PBT, Smart Selangor dan agenda pendigitilan negara
Kemudahan penggunaan	3	4	User Interface yang mesra pengguna tapi perlukan sokongan awal
JUMLAH	13	23	

Berdasarkan Kaedah-Kaedah Yang Telah Digunakan, Satu (1) Masalah Penting dan Paling Kritikal Telah Dipilih Sebagai Projek Inovasi.

Kumpulan W2K, Jabatan Pusat Setempat (OSC), MP Selayang

COST BENEFIT ANALYSIS (CBA) SISTEM TEMPAHAN JANJI TEMU ONLINE OSC.MPSQ, MAJLIS PERBANDARAN SELAYANG

1. TUJUAN CBA

Laporan ini bertujuan untuk menilai kesan kos dan manfaat sistem OSCMPSQ dari sudut sumber kewangan, operasi, dan impak kepada tahap kepuasan pelanggan serta organisasi.

2. ANALISIS KOS

Komponen	Jenis Kos	Amaun (Anggaran Nilai)
Pembangunan sistem	Kos satu kali	RM 60,000
Latihan kakitangan	Kos satu kali	RM 5,000
Penyelenggaraan tahunan	Kos berulang	RM 15,000
Infrastruktur tambahan (jika ada)	Kos satu kali	RM 5,000
Jumlah Keseluruhan Kos Tahun Pertama		RM 85,000

3. ANALISIS MANFAAT

3.1 Faedah Secara Langsung (Direct-Benefit) :

- Pengurangan masa menunggu di kaunter dari 30 minit ke 2 atau 5 minit bagi setiap pemohon (lebih 500 pengguna bulanan).
- Penjimatan masa kakitangan yang menguruskan temujanji secara manual.
- Pengurangan kos alat tulis dan borang fizikal.

3.2 Faedah Tidak Langsung (Indirect-Benefit) :

- Peningkatan imej organisasi selaras dengan aspirasi Selayang Smart City 2030.
- Kemudahan akses kepada pengguna melalui pelbagai peranti.
- Sistem audit trail yang telus dan boleh disemak.
- Penyumbang kepada digitalisasi perkhidmatan awam.

3.3 Kuantifikasi Manfaat (Anggaran Nilai):

Komponen	Penjimatan Tahunan (Anggaran)
2 staf kaunter diagih semula (RM30,000 x 2)	RM 60,000
Penjimatan masa operasi (208 jam x RM20/jam)	RM 4,160
Kos bahan fizikal yang dielakkan	RM 2,000
Jumlah Penjimatan Tahunan	RM 66,160

4. RUMUSAN

Walaupun kos awal pembangunan sistem OSCMPSQ dianggarkan sebanyak RM85,000, namun anggaran manfaat dan penjimatan tahunan melebihi RM66,000 menunjukkan sistem ini memberikan pulangan yang positif dalam tempoh **kurang dua tahun**. Selain itu, sistem ini menyumbang secara langsung kepada matlamat pendigitalan perkhidmatan, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memperkukuh tadbir urus berasaskan teknologi selaras dengan hala tuju Smart Selangor dan Selayang Smart City 2030.

LAPORAN PENILAIAN SCORING MODEL SISTEM TEMUJANJI ONLINE OSCMPSQ MAJLIS PERBANDARAN SELAYANG

1. OBJEKTIF PENILAIAN SCORING MODEL

- Menilai sistem OSCMPSQ berdasarkan kriteria teknikal, kos, faedah pengguna dan keberkesanan operasi. Pendekatan ini membolehkan perbandingan objektif antara sistem sedia ada (manual) dan sistem cadangan digital (OSCMPSQ).
- Mengukur sejauh mana sistem ini selaras dengan dasar dan aspirasi digital seperti Selayang Smart City 2030 dan Smart Selangor.
- Memberi asas justifikasi pemilihan OSCMPSQ sebagai sistem rasmi serahan dokumen hardcopy permohonan Cadangan pemajuan.

2. KRITERIA PENILAIAN

Kriteria	Penerangan
Kos Pelaksanaan	Jumlah kos pembangunan dan penyelenggaraan sistem
Manfaat Pelanggan	Kecekapan, akses, dan kepuasan pengguna sistem
Kecekapan Operasi	Penjimatan masa, tenaga kerja, automasi urusan
Kebolehskalaan	Potensi sistem diperluas dan ditambah baik
Keselamatan ICT	Tahap pematuhan kepada dasar keselamatan CGSO
Selaras Polisi	Pematuhan terhadap Smart City 2030 dan Smart Selangor

3. PENILAIAN DAN SKOR

Kriteria	Kepentingan (Weight)	OSCMPSQ (Score 1-10)	Manual (Score 1-10)	W.Score OSCMPSQ	W.Score Manual
Kos Pelaksanaan	20%	7	9	1.4	1.8
Manfaat Pelanggan	25%	9	5	2.25	1.25
Kecekapan Operasi	20%	9	4	1.8	0.8
Kebolehskalaan	10%	8	3	0.8	0.3
Keselamatan ICT	15%	8	5	1.2	0.75
Selaras Polisi	10%	10	4	1.0	0.4
Jumlah Skor	100%	—	—	8.45	5.3

4. RUMUSAN DAN DAPATAN

Hasil penilaian menunjukkan bahawa OSCMPSQ memperoleh jumlah skor sebanyak **8.45/10**, jauh lebih tinggi berbanding sistem manual yang hanya memperoleh **5.3/10**. Ini membuktikan bahawa OSCMPSQ adalah sistem yang lebih efisien, selamat, berskala masa hadapan, dan paling sejajar dengan dasar kerajaan dalam membangunkan perkhidmatan bandar pintar.

5. SYOR ANALISI

- Melaksanakan penggunaan OSCMPSQ sebagai sistem rasmi temujanji serahan dokumen permohonan.
- Melengkapkan pelaksanaan sistem ini dengan pengesahan keselamatan daripada CGSO.
- Menyediakan cadangan peluasan sistem kepada modul permohonan teknikal dan notifikasi keputusan mesyuarat OSC.

Root Cause Analysis (RCA) menggunakan teknik 5 Why's

Masalah utama:

Pengguna perlu membuat tempahan temujanji secara manual untuk penyerahan pelan pembangunan hardcopy kepada Jabatan OSC, Majlis Perbandaran Selayang (MPS).

Analisis 5 WHY's:

Kenapa pengguna perlu buat temujanji secara manual?

- Kerana tiada sistem dalam talian yang membenarkan tempahan temujanji secara automatik.

Kenapa tiada sistem dalam talian untuk tempahan temujanji?

- Kerana sistem sedia ada tidak menyokong fungsi tempahan temujanji bagi penyerahan hardcopy.

Kenapa sistem sedia ada tidak menyokong fungsi tersebut?

- Kerana proses penyerahan pelan pembangunan masih dijalankan secara manual dan tidak diintegrasikan dengan sistem digital.

Kenapa proses penyerahan masih dijalankan secara manual?

- Kerana belum ada inisiatif atau pelaksanaan sistem pengurusan penyerahan pelan pembangunan secara digital sepenuhnya.

Kenapa belum ada inisiatif ke arah digitalisasi penuh bagi proses tersebut?

- Kerana kekangan dari segi bajet, sumber teknikal, atau perancangan strategik untuk menaik taraf sistem sedia ada.

Root Cause (Punca Akar):

Ketiadaan sistem digital yang menyokong proses penyerahan dan penjadualan janji temu secara automatik / digital disebabkan oleh kekangan dalam pelaksanaan digitalisasi penuh.

Analisis 5W + 1H

Bagi mendapatkan definisi masalah yang tepat, Kumpulan W2K telah melaksanakan kajian awalan dengan menggunakan analisis **5W + 1H** untuk mengenalpasti isu dan masalah yang berlaku dan seterusnya mengenalpasti ruang bagi penyelesaian masalah dan penambahbaikan.

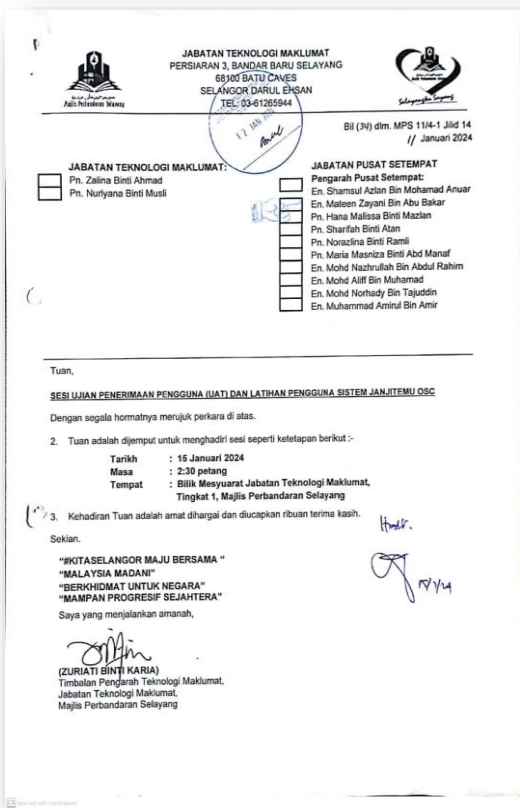
ANALISIS 5 W + 1 H	PENEMUAN
WHAT (Apa Masalah Yang Berlaku?)	1) Sistem janji temu secara manual yang tidak sistematik. 2) Tempoh menunggu tarikh janji temu yang lama (2-3 bulan daripada tarikh tempahan janji temu).
WHY (Mengapa Masalah Itu Berlaku?)	1) Pemohon boleh memanipulasi janji temu dengan membuat tempahan tanpa menjelaskan bayaran. 2) Pemohon boleh membuat banyak (<i>multiple</i>) tempahan janji temu tanpa kawalan.
WHO (Siapa Yang terlibat?)	1) Jabatan Pusat Setempat (OSC) 2) Agensi Teknikal Dalam (Memproses/Mengulas) 3) PSP (Perunding/Pemohon)
WHERE (Di Mana Berlaku?)	Jabatan Pusat Setempat (OSC), Majlis Perbandaran Selayang
WHEN (Bila Masalah Itu Berlaku?)	1) Proses sebelum penyerahan dokumen 'hardcopy' untuk semakan di kaunter OSC. 2) Proses sebelum pemohon membuat bayaran fi proses.
HOW (Bagaimana Masalah Berlaku?)	1) Tiada semakan bukti pembayaran sebelum pemohon tempah janji temu (No. Order Yuran Proses dan Cagaran) 2) Pemohon tidak hadir kerana dokumen tidak lengkap sekaligus merugikan slot janji temu. 3) Tiada kawalan terhadap jumlah janji temu yang dibenarkan.

Analisis S.W.O.T

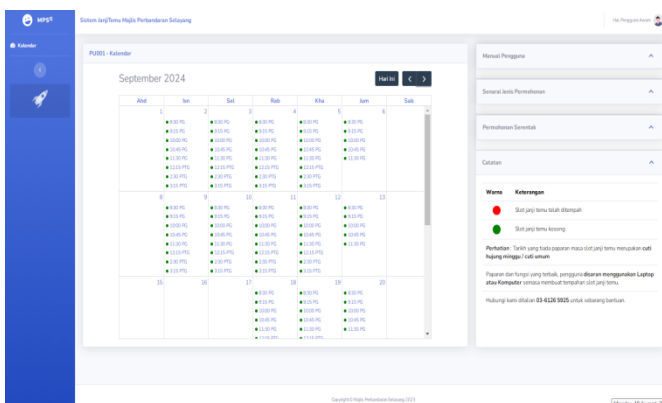
Kekuatan (<i>Strengths</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)
✓ Sistem yang mesra pengguna dan telus : Sistem ini membolehkan pengguna menempah slot janji temu secara dalam talian dengan mudah untuk pelbagai jenis permohonan ✓ Mengurangkan tekanan kaunter ✓ Inovasi yang diiktiraf peringkat antarabangsa (MTE 2025) dan memperolehi Silver Award : OSC.MPSQ telah menerima Anugerah Perak dalam Malaysia Technology Expo 2025 untuk kategori “Sistem Tempahan Janji Temu bagi Penyerahan Dokumen Fizikal Cadangan Pelan Pemajuan di Majlis Perbandaran Selayang”, menunjukkan pengiktirafan terhadap inovasi dan keberkesanan sistem ini. ✓ Selaras dengan transformasi digital PBT	✗ Bergantung kepada akses internet : Penggunaan sistem dalam talian memerlukan sambungan internet yang stabil, yang mungkin menjadi halangan bagi pengguna di kawasan dengan liputan internet yang lemah. ✗ Pengguna kurang celik IT akan hadapi kesukaran awal ✗ Keterbatasan slot janji temu : Slot janji temu yang terhad setiap hari boleh menyebabkan kelewatan dalam proses permohonan, terutamanya jika terdapat permintaan yang tinggi.
Peluang (<i>Opportunities</i>)	Ancaman (<i>Threats</i>)
✳ Boleh diperluas ke semua jabatan dalaman MPS ✳ Integrasi dengan sistem lain di MPS : Sistem OSC.MPSQ boleh diintegrasikan dengan sistem perbandaran lain seperti e-Cukai dan e-Kompaun untuk menyediakan perkhidmatan yang lebih menyeluruh kepada pengguna. ✳ Peningkatan literasi digital di kalangan kakitangan MPS dan pengguna sistem : Dengan peningkatan penggunaan teknologi dalam kalangan masyarakat, terdapat peluang untuk meningkatkan literasi digital pengguna melalui latihan dan bengkel yang disediakan oleh MPS. ✳ Disenaraikan sebagai amalan terbaik PBT dan disebarluaskan ke PBT lain : Kejayaan pelaksanaan OSC.MPSQ di MPS boleh dijadikan model untuk diperluaskan ke pihak berkuasa tempatan lain yang belum melaksanakan sistem ini sepenuhnya.	⚠ Risiko serangan siber : Sebagai sistem dalam talian, OSC.MPSQ terdedah kepada ancaman keselamatan siber yang boleh menjejaskan data dan operasi. ⚠ Gangguan sistem (server down) ⚠ Penolakan awal oleh pengguna generasi “Baby Boomers” : Kemungkinan penggunaan sistem tidak diterima oleh sesetengah golongan pengguna ⚠ Perubahan dasar dan peraturan : Sebarang perubahan dalam dasar kerajaan atau peraturan perancangan boleh menjejaskan fungsi dan keberkesanan sistem OSC.MPSQ. ⚠ Persaingan teknologi : Kemunculan teknologi baru atau sistem alternatif yang lebih efisien boleh mengurangkan tahap relevan OSC.MPSQ jika tidak dikemaskini secara berterusan.

Kesimpulan:

Analisis ini menunjukkan bahawa OSC.MPSQ merupakan inisiatif yang berpotensi besar dalam mempercepatkan dan memudahkan proses permohonan pembangunan. Namun, perhatian perlu diberikan kepada cabaran yang mungkin timbul untuk memastikan keberkesanan sistem digital ini dan kelestariannya dalam jangka panjang.

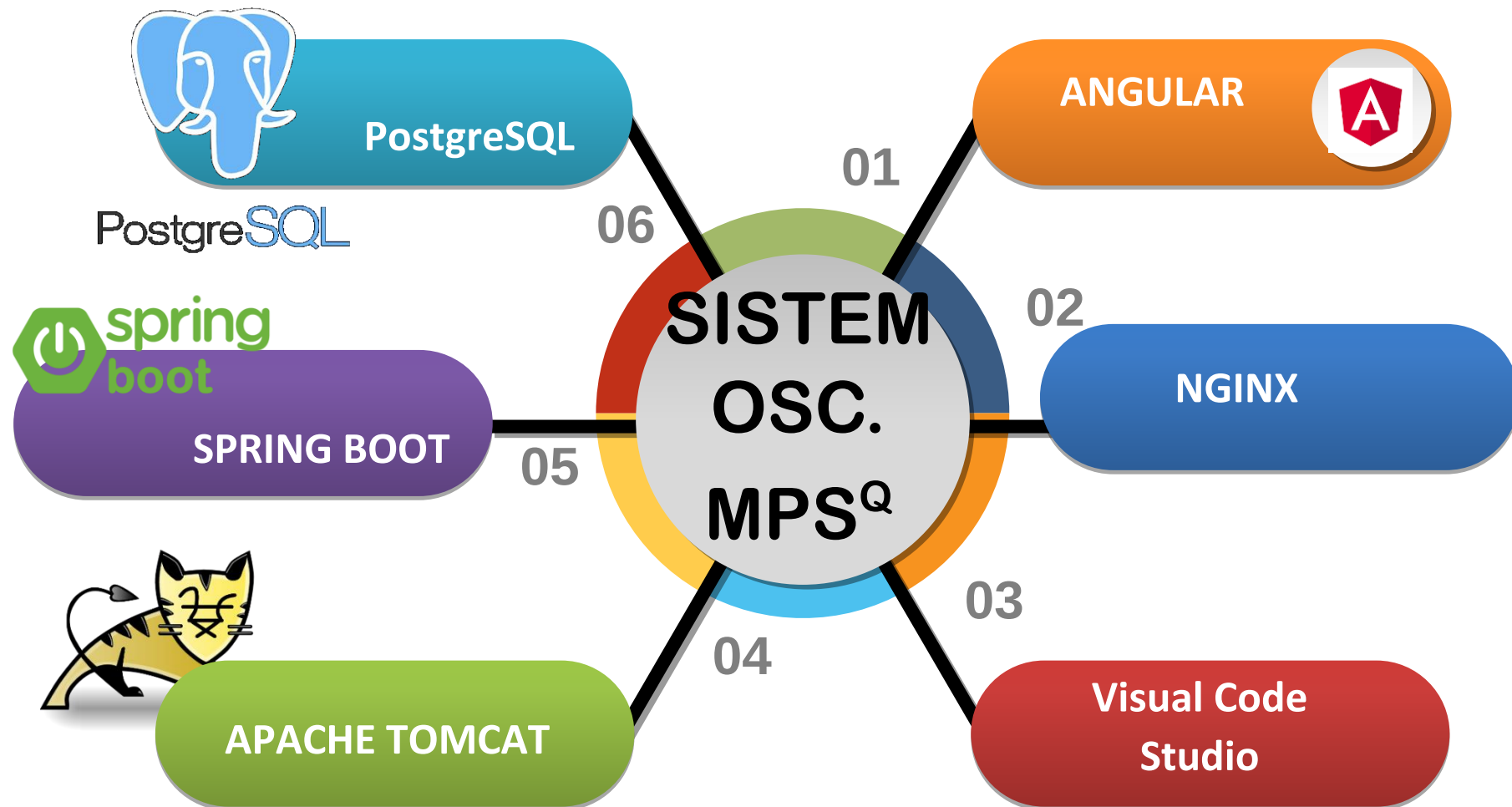


Sesi User Acceptance Test (UAT) telah diadakan pada 15 Januari 2024

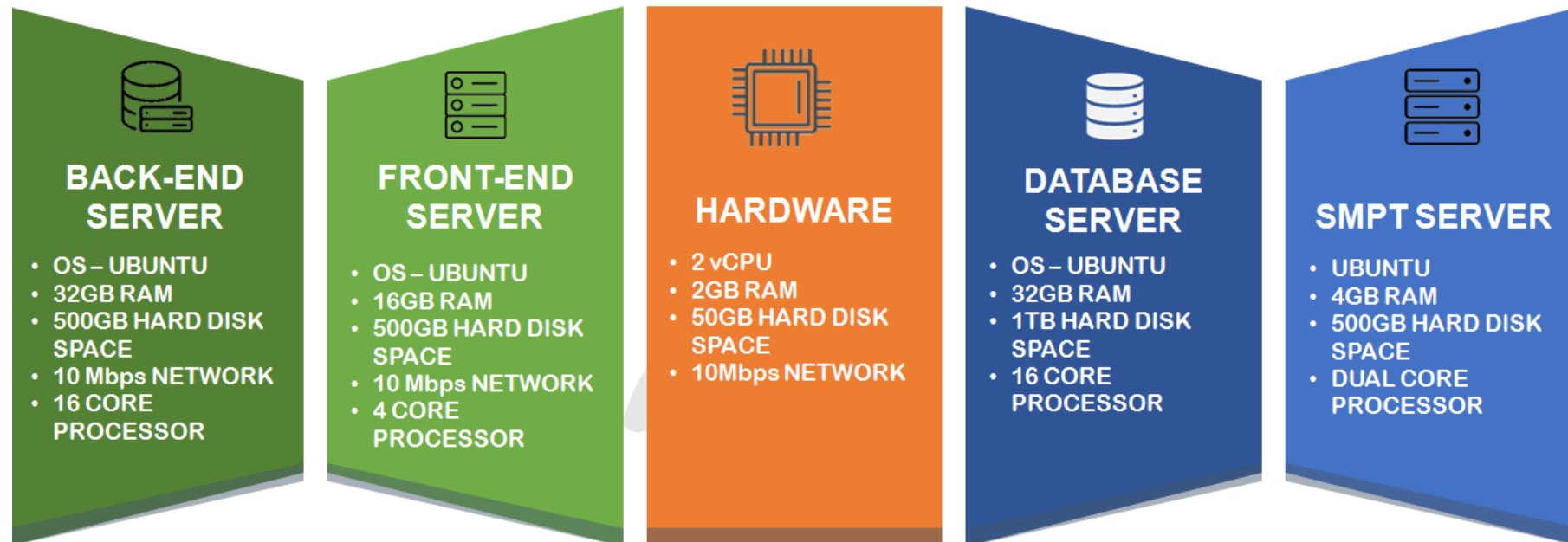


Penghasilan Antara muka (interface) yang mesra pelanggan dan mudah difahami

ANALISIS : KEPERLUAN 'SOFTWARE'



ANALISIS : KEPERLUAN 'HARDWARE'



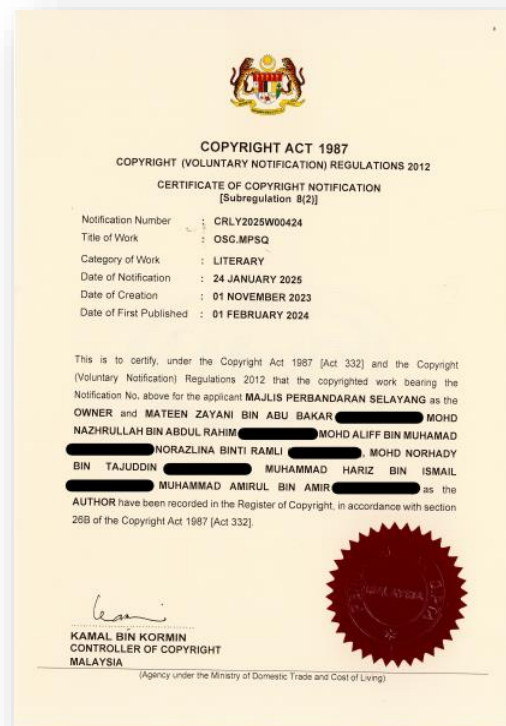
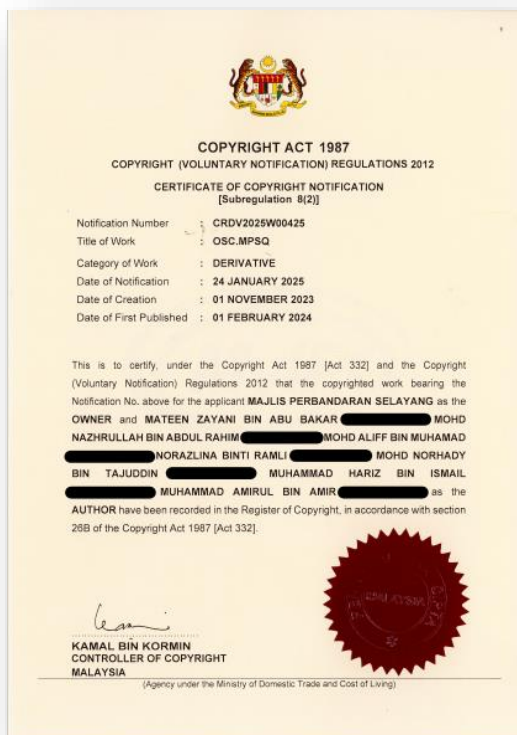
PERAKUAN DAN PENGIKTIRAFAN DITERIMA



Johan Pertandingan Cetus Idea
Kumpulan Inovatif Dan Kreatif 3.0
MPS Tahun 2024



Public Service Innovation Asia (PSIA)
di Malaysia Technology Expo (MTE) 2025
- berjaya merangkul Silver Award



Pengiktirafan oleh Perbadanan Harta Intelek Malaysia (MyIPO) telah mengeluarkan dua (2)
'Certificate of Copyright Notification' bagi karya penulisan dan karya derivative.



Majlis Perbandaran Selayang
Menara MPS
Persiaran 3, Bandar Baru Selayang
68100 Batu Caves
Selangor Darul Ehsan

SALINAN OSC

03-6126 5800
03-6138 8933
http://www.mps.gov.my
aduanmps@mps.gov.my

"KEJUJURAN DAN KETEKUNAN"

#KitaSelayang

Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan Negeri Selangor
Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan Malaysia Negeri Selangor
Lot F20-F22 Tingkat 1, Pusat Komersial IDCC Shah Alam
Jalan Pahat L 15-L, Seksyen 15
40200 Shah Alam Selangor Darul Ehsan

Tuan,

PERMOHONAN SOKONGAN KESELAMATAN BAGI SISTEM TEMUJANJI ONLINE (OSCMPS²) UNTUK PENYERAHAN DOKUMEN LAPORAN CADANGAN PEMAJUAN DI MAJLIS PERBANDARAN SELAYANG

Dengan segala hormatnya perkara di atas adalah dirujuk.

Dimaklumkan bahawa Majlis Perbandaran Selayang (MPS) melalui Jabatan Pusat Setempat (OSC) telah membangunkan satu sistem digital dinamakan **Sistem Temujanji Online OSC.MPS²**, khusus untuk mengurus penjadualan temu janji bagi **penyerahan dokumen Permohonan Cadangan Pemajuan** secara sistematik dan berjadual.

2. Sistem ini diwujudkan sebagai inisiatif transformasi digital bagi mengurangkan kebergantungan kepada kaedah temu janji secara manual yang terdedah kepada manipulasi dan menyebabkan kesesakan fizikal di kaunter serahan Jabatan Pusat Setempat. Selain itu, sistem ini dapat menjamin kestabilan dan keselamatan data pengguna, memperkasa tadbir urus bandar secara pintar, efisien serta berpaksaan teknologi dan keselamatan maklumat.

3. Sehubungan dengan itu, pihak Jabatan OSC, MPS ingin memohon perakuan daripada pihak tuan terhadap tahap keselamatan sistem OSC.MPS² secara keseluruhannya. Surat sokongan tersebut akan digunakan sebagai dokumen rujukan rasmi dan pengesahan kepada semua pihak berkepentingan berkaitan kebolehppercayaan terhadap sistem ini.

4. Bersama-sama ini dilampirkan dokumen teknikal sistem, manual operasi sistem serta maklumat akses berkaitan sistem ini untuk semakan pihak tuan. Pihak kami bersedia untuk membuat demonstrasi sistem ini dan memberi kerjasama lanjut bagi sebarang keperluan verifikasi dan penilaian keselamatan sistem ini sekiranya diperlukan. Kerjasama dan perhatian daripada pihak tuan amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

PEJABAT KESELAMATAN KERAJAAN MALAYSIA
DITERIMA

Sekian,

(Sila sebutkan No. Rujukan bila menjawab)

Ruj. Tuan :

Ruj. Kami : OSC.100-7/5/3 (IT)

Tarikh : 15 April 2025

Pengarah,
Jabatan Pusat Setempat (OSC),
Majlis Perbandaran Selayang.

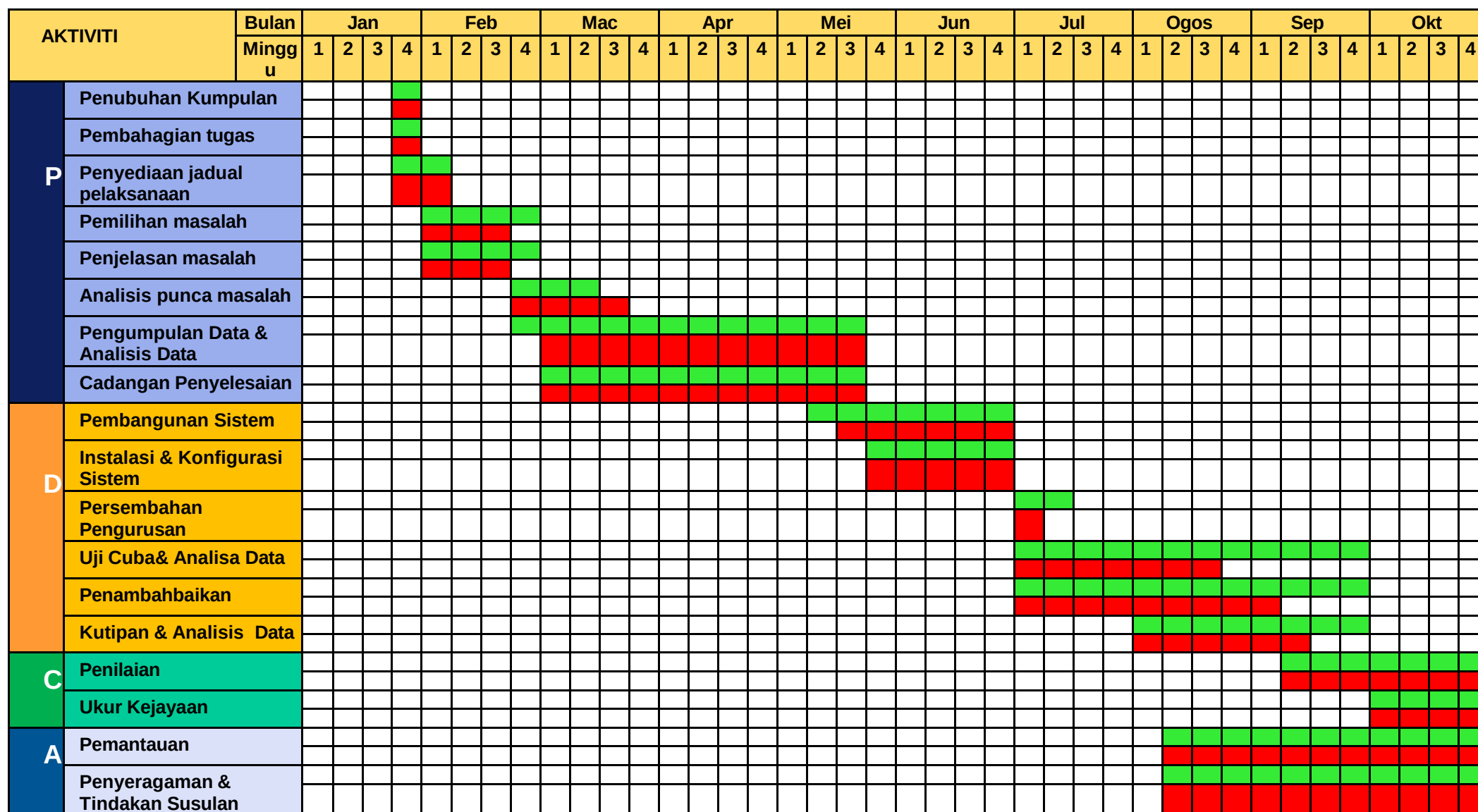
dan berbincangan lanjut akan
dilakukan bersama Bahagian ICT, Isu
pejabat CGSO.
15/4/2025



Perakuan Keselamatan Sistem daripada **Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan (CGSO) Negeri Selangor** (dalam proses).

CARTA PERBATUAN PELAKSANAAN INOVASI

Perancangan
Perlaksanaan



Pencapaian Outcome dan Pembuktian**Penjimatan Kos:**

Selepas inovasi MPS.OSC^Q, kos operasi dan perbelanjaan berkaitan mengalami pengurangan yang signifikan seperti berikut:

Jumlah Penggunaan Kertas A4 setahun
1 Rim Kertas A4 = RM17.20 261 helai = RM0.03/ sehelai 39 helai = RM0.03/ sehelai (luar jangka) Jumlah penggunaan kertas setahun: 261 helai x RM0.03 = RM7.83 39 helai x RM0.03 = RM1.17 Jumlah = <u>RM9.00 setahun</u>
Jumlah Penggunaan Pen setahun
1 batang pen = RM1.20 Jumlah penggunaan pen setahun: 8 batang x RM1.20 = RM9.60 5 batang x RM1.20 (Luar jangka) = RM6.00 Jumlah = <u>RM15.60 setahun</u>
Jumlah Penggunaan Fail setahun
1 fail = RM8.50 untuk 300 helai kertas A4 ∴ <u>RM8.50 setahun</u>
Jumlah Penggunaan Kakitangan setahun
<u>Masa slot temujanji</u> Anggaran 1 hari : 15 minit 1 slot temujanji Satu hari 8 slot temujanji 15 minit x 8 slot temujanji = 120 minit (2 jam)

Anggaran setahun : 261 hari x 120 minit = 31,320 minit Bersamaan: <u>522 jam</u> 2 kakitangan yang terlibat dan purata gaji: Kerani – RM 1,500.00 Anggaran 1 hari : 1 kerani = RM75.00/ hari 1 kerani = RM9.38/ jam 1 kerani memerlukan 2 jam untuk proses temujanji sehari: 2 jam x RM9.38 RM18.76/ seorang 522 Jam x RM18.76/ seorang Jumlah: <u>RM9,792.72</u> Jumlah Keseluruhan untuk 2 kerani : RM9,792.72 x 2 orang = RM19,585.44 setahun

Oleh itu, jumlah keseluruhan perbandingan kos sebelum dan selepas inovasi OSC.MPS^Q adalah seperti berikut:

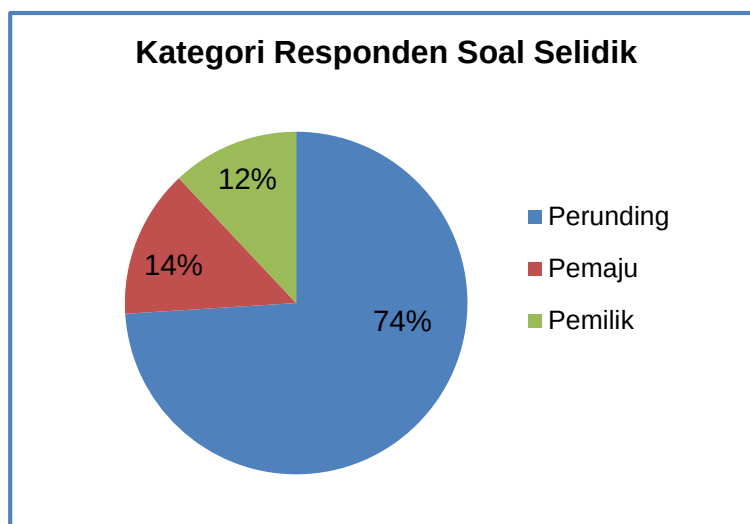
PERKARA	SEBELUM INOVASI (RM)	SELEPAS INOVASI (RM) %
Kertas A4	9.00	00.00 (100%)
Pen	15.60	00.00 (100%)
Fail	8.50	00.00 (100%)
Kakitangan	19,585.44	00.00 (100%)
Jumlah Keseluruhan	19,618.54	00.00 (100%)

Kajian Kepuasan pelanggan

i. Pemilik projek/ pemaju/ perunding

Untuk mengukur tahap kepuasan pelanggan luaran terhadap Sistem OSC.MPS^Q, edaran borang soal selidik telah dibuat melalui QR Code kepada 50 orang responden. Pecahan kategori responden adalah seperti berikut:

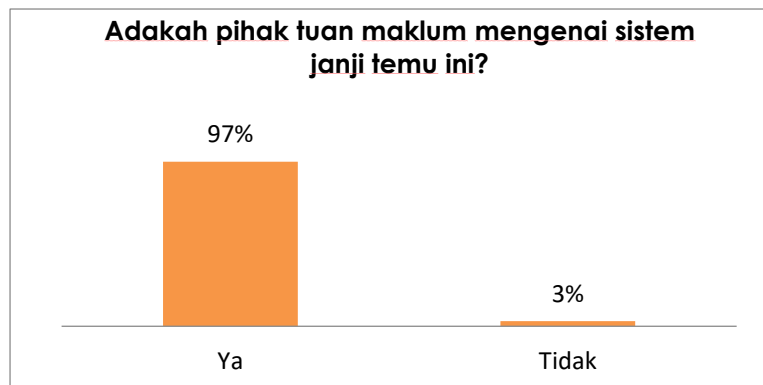
1. Perunding Bertauliah: 37 orang
2. Pemaju : 7 orang
3. Pemilik projek : 6 orang



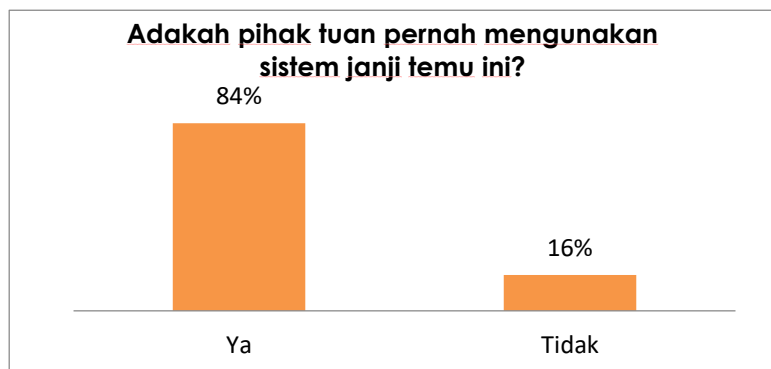
Kepuasan pelanggan berada pada tahap sekurang-kurangnya pada tahap **97%**, berdasarkan kecekapan, ketelusan dan kemudahan penggunaan sistem. Ini adalah berdasarkan soalan-soalan kaji selidik yang telah diedarkan kepada 50 responden luaran yang terlibat secara langsung dengan penggunaan sistem ini.

Perincian bagi setiap soalan dan analisis jawapan dalam boring kaji selidik kepuasan pelanggan tersebut adalah seperti di **Carta 4b(i) hingga 4b(vi)**.

Carta 4b(i) - Tahap Pemakluman terhadap Sistem



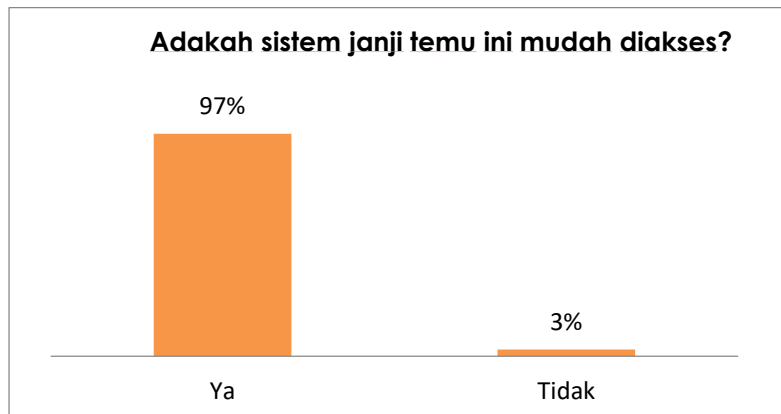
Carta 4b(ii) – Pengalaman Menggunakan Sistem



Carta 4b(iii) – Pandangan Terhadap Tahap Mesra-Pelanggan Sistem



Carta 4b(iv) – Pandangan Terhadap Tahap Aksesibiliti Sistem



Carta 4b(v) – Pandangan Terhadap Tahap Aksesibiliti Sistem



Carta 4b(vi) – Tahap Kepuasan Hati Pelanggan Terhadap Sistem

