

RINGKASAN PROJEK INOVASI

JABATAN /AGENSI : PEJABAT DAERAH DAN TANAH HULU LANGAT
NAMA KUMPULAN : A.I LAND

NAMA INOVASI	PDTHL SMART CHATBOT (PSC)																				
RINGKASAN INOVASI	<p>Pejabat Daerah/ Tanah Hulu Langat (PDTHL) telah menerima kedatangan pelanggan yang ramai pada setiap hari dan menjadi pusat tumpuan untuk penyelesaian masalah yang dihadapi oleh rakyat Malaysia mengenai isu hal ehwal daerah dan tanah. Oleh yang demikian, PDTHL telah mengambil inisiatif terbaharu dengan menubuhkan dan mempromosikan penggunaan sistem balasan secara automatik (auto reply).</p> <p>PDTHL SMART CHATBOT (PSC) ini adalah sebuah sistem balasan pesanan secara automatik. Sistem ini diperkenalkan bagi memudahkan urusan kakitangan PDTHL dan pelanggan untuk berinteraksi secara alam maya yang boleh diakses melalui Portal Rasmi PDTHL dan Facebook. Segala jenis pertanyaan, keraguan dan semakan boleh dibuat melalui sistem ini. Oleh itu, tiada lagi kesesakan dan waktu menunggu yang lama bagi menyelesaikan sesuatu isu. Sejajar dengan prosedur yang telah diketatkan oleh kerajaan sewaktu keadaan pandemik COVID-19 ini yang menghadkan kedatangan dan bilangan pelawat ke tempat tertumpu.</p> <p>Selari dengan kemajuan teknologi, sistem Smart ChatBot ini sedikit sebanyak dapat bantu mengurangkan aduan dan ketidakpuasan hati pelanggan yang tidak dapat hadir ke PDTHL. Selain itu, sistem ini juga terbukti dapat meningkatkan mutu, kecekapan dan prestasi kakitangan dalam mengendalikan masalah dengan lebih efisien.</p>																				
KLUSTER (SILA ✓ YANG BERKENAAN)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30px;"></td><td>Kewangan dan Perolehan</td></tr> <tr><td></td><td>Pengurusan Sumber Manusia</td></tr> <tr><td></td><td>Pengurusan Projek</td></tr> <tr><td></td><td>Pengurusan Pejabat/Organisas</td></tr> <tr><td></td><td>Pengurusan ICT</td></tr> <tr><td></td><td>Peraturan dan Kawal Selia</td></tr> <tr><td></td><td>Pengurusan Pelanggan</td></tr> <tr><td></td><td>Teknologi, Produk dan Peralatan</td></tr> <tr><td></td><td>Perkhidmatan Teknikal</td></tr> <tr><td></td><td>Integrasi Perkhidmatan</td></tr> </table>		Kewangan dan Perolehan		Pengurusan Sumber Manusia		Pengurusan Projek		Pengurusan Pejabat/Organisas		Pengurusan ICT		Peraturan dan Kawal Selia		Pengurusan Pelanggan		Teknologi, Produk dan Peralatan		Perkhidmatan Teknikal		Integrasi Perkhidmatan
	Kewangan dan Perolehan																				
	Pengurusan Sumber Manusia																				
	Pengurusan Projek																				
	Pengurusan Pejabat/Organisas																				
	Pengurusan ICT																				
	Peraturan dan Kawal Selia																				
	Pengurusan Pelanggan																				
	Teknologi, Produk dan Peralatan																				
	Perkhidmatan Teknikal																				
	Integrasi Perkhidmatan																				

	√	Penyampaian Perkhidmatan
		Proses dan Prosedur
		Perkhidmatan Sosial
		Keselamatan
		Kesihatan
		Pendidikan
		Pengurusan Prestasi/Pengiktirafan
		Imej dan Penjenamaan
		Seni dan Seni Kraf
		Pengurusan Kerajaan Tempatan/Daerah
PUNCA (SILA √ YANG BERKENAAN)	√	Kumpulan Inovasi dan Kreatif (KIK)
		Pengurusan Atasan Agensi
		Jawatankuasa Pemandu Inovasi
		Lain-lain
STATUS INOVASI (SILA √ YANG BERKENAAN)		Menerima sijil pendaftaran harta intelek
		Telah memohon pendaftaran harta intelek
	√	Tidak membuat sebarang permohonan harta intelek
LATAR BELAKANG PROJEK (proses sebelum dan selepas, elemen penurunan kuasa (jika ada), pelaksanaan inhouse/ outsource dsb)		<p>Signifikan Pemilihan Projek Pemilihan projek PDTHL Smart ChatBot (PSC) adalah berdasarkan berlakunya kebanjiran pelanggan yang hadir mengakibatkan kesesakan dan waktu menunggu yang lama. Selain itu, lambakan panggilan yang berterusan dan tidak terjawab boleh menyebabkan pelanggan tidak berpuas hati dan berlakunya peningkatan aduan terhadap kakitangan PDTHL. Seajar dengan objektif Pejabat Daerah/ Tanah Hulu Langat (PDTHL) iaitu memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan dalam segala urusan pentadbiran daerah, tanah dan pembangunan masyarakat adalah sebab utama penciptaan sistem ini. Selain itu, Rancangan Malaysia ke 12 (RMK-12) juga menekankan aspek pemerksaan ekonomi melalui perkembangan ekonomi digital dan revolusi perindustrian 4.0. Penggunaan sistem ini juga membuktikan bahawa agensi awam sedang mengikuti perkembangan teknologi dan menyesuaikan diri dalam perkembangan semasa bagi menjamin kesejahteraan pengguna.</p> <p>Tindakan Penyelesaian Kaedah yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah melalui pendedahan dan pengekodan kepada kecerdasan buatan <i>Artificial Intelligence</i> (AI) yang terbahagi kepada beberapa mekanisme yang digunakan dalam memastikan kejayaan sistem ini agar dapat digunakan pada jangka masa yang lama. Antara mekanisme yang terlibat adalah <i>Machine Learning</i> (ML) dan <i>Natural Language Processing</i> (NLP). Tempoh penghasilan projek ini beranggaran 1 – 2 bulan untuk beroperasi sepenuhnya. Input yang</p>

diperlukan merangkumi bahagian dan unit yang berkaitan, urusan yang hendak dibuat sama ada permohonan, semakan, aduan atau bayaran.

Sistem ini dapat digunakan 24 jam sehari dan menjawab soalan dengan tepat berdasarkan pengekodan yang telah ditetapkan bagi memastikan operasi sistem ini berjalan dengan lancar. Sistem ini akan didedahkan kewujudannya dengan membuat pemberitahuan secara besar-besaran di media sosial dan laman web rasmi PDTHL. Hal ini supaya dapat memaklumkan kepada pelanggan PDTHL bahawasanya sistem ini dapat membantu memudahkan urusan mereka. Sistem tindak balas pesanan automatik ini boleh dicapai melalui Portal Rasmi PDTHL dan Facebook PDTHL.

Keberhasilan Projek – Outcome dan Impak

Konsekuensi daripada pencapaian yang dapat dinilai melalui keberhasilan sistem ini adalah ia dapat mengurangkan aduan dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan PDTHL. Smart ChatBot ini dapat menjawab soalan-soalan yang kerap ditanya dengan tepat. Tambahan pula, melalui pengenalan Smart ChatBot ini dapat menaikkan nama organisasi dan produktiviti tenaga kerja agensi awam untuk memberikan perkhidmatan bermutu. Penggunaan sistem ini boleh mendapatkan respons yang segera dan servis yang diberikan sepanjang masa 24 jam sehari. Selain itu, penggunaannya dapat menjamin ketersediaan kakitangan dalam proses untuk berhadapan dengan pelanggan.

Potensi Pembangunan Projek

Sistem Smart ChatBot adalah sistem yang melibatkan manusia secara maya bagi menjawab segala pertanyaan dan aduan daripada pelanggan. ChatBot tidak mengambil masa yang lama untuk menganalisis masalah dan pertanyaan yang ditanya oleh pelanggan serta pantas dalam memberikan respons yang tepat. Keberhasilan sistem Smart ChatBot ini mampu diukur melalui metrik pengguna berdasarkan kekerapan pengguna menggunakan sistem ini. Hal ini dapat dibuktikan dengan kepuasan pelanggan yang meningkat apabila menggunakan Smart ChatBot berbanding penggunaan email. Maka dengan ini, sistem Smart ChatBot ini berpotensi untuk berkembang dengan pesat. Tiga peringkat kemajuan teknologi yang terlibat dalam Smart ChatBot iaitu **individu kepada individu melalui online chat, individu kepada individu melalui video chat dan pembantu maya (Virtual Assistant)**. Perkhidmatan melalui sistem perbualan Smart ChatBot terbukti mempunyai nilai yang sama penting dengan servis yang ditawarkan melalui aplikasi dan

	laman web.
KUMPULAN SASAR & SKOP LIPUTAN	Sasaran projek sepenuhnya kepada pelanggan yang ingin berurusan dengan Pejabat Daerah/ Tanah Hulu Langat (PDTHL).
OBJEKTIF	Memberikan perkhidmatan yang mempunyai standard tinggi kepada pelanggan dalam segala jenis urusan pentadbiran yang boleh disediakan oleh Pejabat Daerah. Pembangunan yang holistik dalam mensejahterakan perkhidmatan.
PENERANGAN	
A. Kreativiti	Penggunaan teknologi moden selaras dengan pembangunan Ekonomi Digital dan Revolusi Industri 4.0.
B. Keberkesanan	Berkesan kepada pelanggan yang ingin membuat sebarang urusan seperti pertanyaan atau semakan hanya melalui penggunaan telefon pintar.
C. Relevan	Memudahkan cara urusan kepada kedua-dua belah pihak iaitu kakitangan dan pelanggan dalam pengurusan pentadbiran.
D. Signifikasi	Dapat mengurangkan panggilan telefon dan memudahkan pelanggan membuat sebarang urusan melalui sistem Smart ChatBot.
PENCAPAIAN	Penggunaan sistem PDTHL SMART CHATBOT (PSC) ini dapat memudahkan segala urusan pelanggan dan sejajar dengan pengurangan kedatangan pelanggan.

Disediakan oleh

Nama Pegawai : Anis Syamimi Binti Abdul Hamid
 No. telefon/ emel :