

**SENARAI PROJEK / PROGRAM PEMBAHARUAN DAN PENAMBAHBAIKAN BAGI TAHUN 2015-2016
DI BAWAH KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

	Tajuk	Fokus WPA 21			Objektif & Sasaran / KPIs	Keterangan Ringkas
		Dasar	Struktur Organisasi	Pelaksanaan Organisasi		
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN						
JABATAN PENGANGKUTAN DARAT						
1	Customer Relation Officers (CROs)		✓		OBJEKTIF <ul style="list-style-type: none"> • Menambahbaik perkhidmatan • Memudahcara urusan orang ramai dengan Jabatan ini. 	CROs bertanggungjawab untuk: <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjawab sebarang pertanyaan orang ramai berkenaan perkhidmatan-perkhidmatan JPD. 2. Memberigakan kaedah/sistem terkini diperkenalkan oleh JPD. 3. Memastikan kaunter-kaunter beroperasi pada masanya. 4. Memaklumkan ke bahagian pengurusan JPD mengenai sebarang kesulitan yang dihadapi pelanggan seperti jika Terminal Online tidak berfungsi (down).
2	Sistem Simpan, Bayar dan Ambil atau Drop, Pay and Collect (DPC)		✓		OBJEKTIF <p>Salah satu pilihan bertujuan memudahkan orang ramai berurusan dengan JPD terutama apabila pelanggan berdepan situasi tidak 'ampit' nombor giliran dan tidak membuat tempahan awal untuk membaharui Lesen Kenderaan.</p>	Drop, Pay and Collect (DPC) ditawarkan kepada pelanggan sehingga jam 11.30 pada sebelah pagi dan jam 3.00 pada sebelah petang. <p>Pelanggan yang memilih perkhidmatan DPC akan diberikan nombor dan dicatat nombor telefon pemohon yang aktif digunakan.</p> <p>Orang ramai boleh menunggu sehingga selesai proses dan lesen kenderaan dikeluarkan atau, meninggalkan dokumen-dokumen relevan dan lengkap dengan membuat pembayaran terlebih dahulu. Lesen kenderaan yang siap diperbaharui boleh diambil pada hari yang sama.</p>
3	Permohonan Melalui Online Untuk Membaharui Lesen Kenderaan Dan Lesen Memandu Dari Rumah Atau Premis Yang Menyediakan Wifi.		✓		OBJEKTIF <ul style="list-style-type: none"> • Memudahkan orang ramai membaharui Lesen Kenderaan dan Lesen Memandu di rumah atau mana-mana premis yang ada Wifi tanpa perlu datang berurusan ke JPD. • Mengaplikasai kemudahan Teknologi Maklumat sesuai dengan perkembangan semasa. SASARAN / KPI <p>Sasaran 10,000 atau lebih permohonan bagi membaharui Lesen Kenderaan melalui Online pada Disember 2010.</p>	Mula diperkenalkan dalam bulan Mac 2013 dengan jumlah 900 pengguna Online. Pada November 2014, diberhentikan sementara bagi tujuan Online Payment Upgrading. Oktober 2015, diaktifkan semula untuk pengguna orang ramai. Pelanggan yang baru pertama kali hendak menggunakan perkhidmatan Online bagi membaharui Lesen Kenderaan dan Lesen Memandu perlu terlebih dahulu datang ke ibu pejabat JPD, Beribi, atau cawangan JPD di daerah-daerah bagi tujuan mendaftarkan dan mengaktifkan akaun e-Darussalam mereka di Terminal Online. Kebaikan menggunakan perkhidmatan Online ialah jika hendak membaharui lesen-lesen di atas pada tahun-tahun berikutnya, pelanggan tidak perlu lagi datang ke JPD kerana mereka boleh membaharui Lesen Kenderaan dan Lesen Memandu secara Online di rumah atau mana-mana tempat yang menyediakan Wifi dan pada bila-bila masa. Manakala pembayaran pula boleh menggunakan kad kredit, kad debit atau kad tunai melalui Online mahupun membayar secara tunai di kaunter Online JPD. Perkhidmatan ini juga memberi pilihan kepada pengguna samaada mengambil Lesen mereka di Kaunter Online JPD, atau dihantar ke rumah pemohon menggunakan khidmat Pos Laju.

4	No Reject Policy bagi Permohonan Lesen Kenderaan dan Pemeriksaan Kenderaan di Pusat Pemeriksaan Kenderaan		✓	<p>OBJEKTIF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Merealisasikan pemberian perkhidmatan berorientasikan 'Customer-Focused Strategy'. • Menyediakan perkhidmatan bersistematik dan teratur. • Memberi keselesaan kepada orang ramai. <p>SASARAN / KPI</p> <ul style="list-style-type: none"> • No Reject Policy pemeriksaan kenderaan di Pusat Pemeriksaan Kenderaan di JPD Beribi dan cawangan-cawangan JPD di seluruh daerah untuk pelanggan yang tidak ada membuat temujanji tertakluk kekosongan slot setelah semua pelanggan yang membuat temujanji selesai awal. • Pemeriksaan Kenderaan Persendirian melalui Temujanji mencapai purata 90 – 100 peratus (tidak ada lagi walk-in). 	<p>Sejak 13 Januari 2016 berorientasikan 'Customer-Focused Strategy' dengan layanan Senyum & Hormat.</p> <p>No Reject Policy bagi pemeriksaan kenderaan di Pusat Pemeriksaan Kenderaan di JPD Beribi dan cawangan-cawangan JPD di seluruh daerah. Bagaimanapun pelanggan yang ada temujanji adalah diberikan keutamaan. Jika pelanggan yang tidak ada membuat temujanji (appointment) hadir awal ke Pusat Pemeriksaan Kenderaan untuk pemeriksaan kenderaan, pelanggan berkenaan akan masih diterima tetapi selepas pelanggan-pelanggan yang ada membuat temujanji habis awal membuat pemeriksaan kenderaan. Akan tetapi jika tidak ada slot iaitu terlalu penuh pada hari berkenaan, maka pelanggan yang tidak ada membuat temujanji tersebut akan disaran untuk membuat temujanji pemeriksaan kenderaan di Pondok Nombor 2, Pusat Pemeriksaan Kenderaan, Beribi. Waktu beroperasi bagi Pusat Pemeriksaan Kenderaan adalah dari jam 8.00 hingga 11.30 pada sebelah pagi dan dari jam 1.30 hingga 3.00 pada sebelah petang. Maka No Reject Policy akan dikenakan pada masa yang dinyatakan di atas. No Reject Policy ini juga termasuk pemeriksaan kenderaan pada sesi sebelah petang dan pada Hari Jumaat. Waktu beroperasi pada hari Jumaat adalah dari jam 8.00 hingga 11.00 pagi sahaja (iaitu pada minggu pertama dan minggu terakhir setiap bulan).</p>
5	Perkhidmatan Kaunter Khusus Bagi Warga Emas Dan Orang Bekeperluan Khas (Obk)		✓	<p>OBJEKTIF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menambahbaik perkhidmatan • Memudahkan dan perihatin terhadap golongan-golongan yang memerlukan 	<p>Jabatan ini menyediakan Kaunter Khusus bagi Warga Emas dan Orang Bekeperluan Khas yang hendak membaharui Lesen Kenderaan. Dengan adanya kaunter khusus tersebut pelanggan yang berumur 55 tahun ke atas (Warga Emas) dan Orang Bekeperluan Khas (OBK) dikecualikan dari membuat tempahan.</p>
6	Perkhidmatan Pesanan Ringkas Jpd		✓	<p>OBJEKTIF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberi peringatan awal kepada orang ramai mengenai status Lesen Kenderaan dan Lesen Memandu mereka SATU bulan sebelum tarikh mansuh. • Mempertingkatkan mutu perkhidmatan Jabatan Pengangkutan Darat melalui penggunaan kemudahan teknologi Info-Komunikasi semata-mata. • Memudahkan urusan orang ramai. • Salah satu strategi teras ("core strategies") iaitu Peningkatan Operasi yang terkandung di dalam Perancangan Strategik Kementerian Perhubungan 2008-2017. 	<p>Perkhidmatan Pesanan Ringkas JPD adalah kaedah "reaching out to the public" yang diungkayahkan dengan tujuan memberikan peringatan awal kepada orang ramai mengenai status Lesen Kenderaan dan Lesen Memandu mereka sebulan sebelum tarikh mansuh. Orang ramai khususnya pemegang-pemegang Lesen Memandu dan Lesen Kenderaan, yang mempunyai perubahan dalam butir-butir peribadi seperti alamat dan nombor telefon bimbit terkini, adalah disaran agar memaklumkan kepada Jabatan ini bertujuan untuk dikemaskini ke dalam Sistem Pengangkutan Darat (SPD) menggunakan cara-cara berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menghantar SMS ke No. Talian JPD: +6737181641 dengan menaip Nama, No. Kad Pintar, No. Telefon Bimbit (Satu Nombor sahaja yang aktif digunakan) dan Email yang aktif digunakan. 2. Menghantar melalui e-mail: info_ltd@land-transport.gov.bn dengan butiran bil. 1 di atas. 3. Mengisi dengan lengkap borang yang disediakan dan memasukkan ke dalam peti yang disediakan khusus untuk pengemaskinian maklumat peribadi pemandu yang ditempatkan di Ibu Pejabat JPD dan juga semua cawangan JPD di daerah-daerah. 4. Memaklumkan secara terus kepada kerani kaunter yang bertugas semasa berurusan di JPD.

7	Temujanji Pemeriksaan Kenderaan Persendirian Tujuh (7) Tahun Dan Ke Atas		✓	<p>OBJEKTIF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan operasi bagi pemeriksaan kenderaan persendirian 7 tahun ke atas di Pusat Pemeriksaan Kenderaan, JPD Beribi, Gadong dikendalikan secara sistematik dan teratur serta untuk memberi keselesaan kepada orang ramai. • Mengurangkan barisan panjang kenderaan yang beratur untuk membuat pemeriksaan di VIC Beribi, yang lazimnya berlaku sebelum sistem Tempahan diperkenalkan. <p>SASARAN / KPI</p> <p>Kenderaan Persendirian yang berumur 7 Tahun dan Ke atas.</p>	<p>Mulai 04 Jun 2015, JPD memperkenalkan kaedah Temujanji (Appointment) untuk Pemeriksaan Kenderaan Persendirian Tujuh (7) Tahun dan Ke Atas ("peace of mind"). Orang ramai disarankan membuat tempahan terlebih dahulu sebelum menjalani pemeriksaan kenderaan persendirian tujuh (7) tahun dan ke atas, dengan cara berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menelefon talian 2448008 atau 2448009 atau 7292018 atau orang ramai boleh juga membuat temujanji dengan cara menghantar maklumat melalui WhatsApp kepada 7292018. <p>Maklumat yang diperlukan di dalam WhatsApp adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bilangan Pendaftaran Kenderaan • Nama Pemilik Kenderaan dan Nombor Telefon • Nama Wakil Menguruskan dan Nombor Telefon • Tarikh dan Masa Temujanji <p>ATAU,</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Berurusan TERUS ke Kaunter 2, Pondok Lorong Pemeriksaan 6 dan 7 Pusat Pemeriksaan Kenderaan, JPD, Beribi, Gadong. <p>Waktu membuat Temujanji, adalah dari Jam: 8.00 Pagi - 12.00 tengahhari dan 1.45 – 4.15 petang, pada hari-hari bekerja: ISNIN hingga KHAMIS dan SABTU kecuali Hari-Hari Kelepasan Awam.</p>
8	Terminal Online Jpd		✓	<p>OBJEKTIF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sebagai pilihan selain dari perkhidmatan kaunter biasa untuk orang ramai membarui Lesen Kenderaan dan Lesen Memandu. • Menggalakkan orang ramai agar cenderung menggunakan Terminal Online bagi membarui Lesen Kenderaan dan Lesen Memandu. • Mengurangkan ketidakelesaan orang ramai yang terpaksa beratur untuk mendapatkan nombor giliran bagi perkhidmatan kaunter biasa. <p>SASARAN / KPI</p> <p>Sasaran adalah 10,000 pengguna Online pada 31 Disember 2015. Bagaimanapun jumlah melebihi dari yang dijangkakan iaitu sebanyak 13,000 pengguna setakat Disember 2015.</p>	<p>Terminal Online disediakan sejak Januari 2015 di Ibu Pejabat JPD, Beribi, dan dilartakan ke cawangan JPD di seluruh daerah iaitu:-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kompleks Latihan dan Ujian Memandu Litar JPD Sg. Akar • JPD Cawangan Tutong • JPD Cawangan Belait • JPD Cawangan Temburong <p>Orang ramai digalakkan guna perkhidmatan Atas Talian (Online) untuk membarui Lesen Memandu dan Lesen Kenderaan sebelum tarikh mansuh. Jika pun mansuh, Terminal Online JPD akan hanya menerima permohonan membarui lesen-lesen berkenaan yang mansuh tidak melebihi dari satu (1) bulan sahaja.</p>
9	Aplikasi Mudah Alih Sistem Keselamatan Amalan Pemandu (SIKAP) atau "SIKAP Mobile Apps"		✓	<p>OBJEKTIF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberi peringatan awal kepada orang ramai mengenai status Lesen Kenderaan dan Lesen Memandu mereka sebelum tarikh mansuh. • Mempertingkatkan mutu perkhidmatan Jabatan Pengangkutan Darat melalui penggunaan kemudahan teknologi Info-Komunikasi. • Memudahkan urusan orang ramai. • Salah satu strategi teras ("core strategies") iaitu Peningkatan Operasi yang terkandung di dalam Perancangan Strategik Kementerian Perhubungan 2008-2017. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dilancarkan pada 24 Februari 2015 menfokuskan penggunaan kemudahan Teknologi Info-Komunikasi (ICT). • Orang ramai boleh menggunakan Aplikasi Mudah Ahli (SIKAP) dengan cara terlebih dahulu memuat turun dari "App Store" atau "Google play" dengan menaip onlineJPD dalam kotak pencarian (search)". • Aplikasi Mudah Ahli (SIKAP) memudahkan orang ramai: <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui maklumat peribadi termasuk nombor telefon bimbit yang digunakan untuk perkhidmatan JPD Push-SMS; 2. Mencari dan mengetahui mata demerit yang berkaitan jika ada; 3. Mencari dan mengetahui kesalahan-kesalahan memandu yang berkaitan jika ada; 4. Ciri-ciri tambahan: pengiraan hari/bulan yang tinggal semasa jangka masa penggantungan Lesen; dan 5. Menghadapkan rayuan.

10	Temujanji Membaharu Lesen Kenderaan		✓	<p>OBJEKTIF</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Memastikan operasi kaunter-kaunter membaharu Lesen Kenderaan persendirian dikendalikan secara sistematik dan teratur. ● Memberi keselesaan kepada orang ramai iaitu tidak perlu tunggu lama ● Menangani ketidakpuasan orang ramai terhad isu nombor giliran habis jika memilih "Walk-In". ● Mendorong orang ramai membaharu Lesen Kenderaan dengan lebih terancang dari segi mengurus / memanfaatkan masa peribadi masing-masing 	<p>Bermula 18 Januari 2016 - "Peace of Mind". Diperkenalkan kepada orang ramai sebagai pilihan selain bil. 5 di atas.</p> <p>Mulai 18 Januari 2016, orang ramai yang hendak membuat permohonan membaharu Lesen Kenderaan Persendirian [sebelum ini dipanggil <i>road tax</i>] di Ibu Pejabat JPD, Beribi, Jalan Gadong, hendaklah membuat tempahan terlebih dahulu bagi mendapatkan slot tarikh dan masa diinginkan untuk berurusan dengan kaunter-kaunter membaharu Lesen Kenderaan Persendirian di ibu pejabat JPD, Beribi. Orang ramai disaran membuat tempahan awal dengan cara:- 1) Menelefon ke talian: 7292016 atau, 2) Berurusan TERUS ke Kaunter Penyambut Tetamu Ibu Pejabat Jabatan Pengangkutan Darat, Jalan Gadong, Beribi. Waktu membuat tempahan ialah jam 8.00 am - 12.00 pm dan 1.45 - 4.15 pm, Isnin hingga Khamis dan Sabtu, (Kecuali Hari-Hari Kelepasan Awam). Walau bagaimanapun, permohonan membaharu Lesen Kenderaan bagi Warga Emas / Orang Berkeperluan Khas / Kenderaan Kerajaan / perkhidmatan mengganti Lesen Kenderaan kabur/rosak, masih beroperasi seperti biasa iaitu tidak perlu buat tempahan.</p>
11	Pay And Collect (P & C)		✓	<p>OBJEKTIF</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Diperkenalkan sebagai kaedah penyelesaian terhadap isu nombor giliran cepat habis di Jabatan ini terutama pada Minggu Pertama dan Minggu Terakhir Setiap Bulan. ● Memudahkan urusan orang ramai yang tidak mendapat Nombor Giliran (Queue Number). <p>Sasaran:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● P & C disasarkan / diaktifkan pada Minggu Pertama dan Minggu Terakhir setiap bulan, berpandukan hasil pemantauan JPD bahawa pelanggan yang datang berurusan pada Minggu Pertama dan Minggu Terakhir adalah lebih ramai dari biasa memerlukan mereka berbaris panjang bagi mendapatkan nombor giliran (queue number) sehingga ke tahap nombor giliran habis. ● P & C juga diaktifkan pada masa-masa tertentu sahaja seperti sistem SPD down pada jangka masa yang lama. 	<p>Sistem Pay and Collect (P & C) bagi membaharu Lesen Kenderaan dan Lesen Memandu, diperkenalkan kepada umum mulai Julai 2014. P & C akan diaktifkan jika nombor giliran (queue number) membaharu Lesen Kenderaan dan Lesen Memandu cepat habis pada Minggu Pertama dan Minggu Terakhir setiap bulan. Melalui P & C, orang ramai boleh menghadapkan permohonan membaharu Lesen Kenderaan dan Lesen Memandu dan membuat pembayaran di Kaunter 1, Ibu Pejabat JPD Beribi. Tarikh mengambil lesen-lesen yang telah diperbaharu, adalah dua (2) hari dari tarikh menghadapkan permohonan atau dari tarikh resit dikeluarkan. Bagaimanapun ianya tertakluk kepada jumlah permohonan diterima oleh pihak JPD.</p>