

KRITERIA SATU: PENGLIBATAN PIHAK PENGURUSAN

AADK Daerah Kuala Muda merupakan antara Institusi Pemulihan dadah yang beroperasi di bawah Agensi Antidadah Kebangsaan. Bidang tugas utama Institusi Pemulihan dadah daerah ini adalah penumpuan di dalam bidang Pemulihan yang dikendalikan di bawah Unit Rawatan Pemulihan dan Perubatan serta bidang Penguatkuasaan yang dikendalikan di bawah Unit Penguatkuasaan dan Keselamatan. Kedua-dua bidang tugas ini amat berkait rapat di mana proses pemulihan penagih dadah dilakukan oleh Unit Penguatkuasaan dari aspek tangkapan dan seterusnya mereka diserahkan kepada Unit Pemulihan untuk menjalani program pemulihan dalam komuniti.

Kumpulan **SMART** memilih Bidang Inovasi Dalam Kumpulan Inovatif Dan Kreatif (KIK) iaitu Inovasi Penyampaian Perkhidmatan dalam kategori penambahbaikan untuk menghasilkan projek kumpulan. Pemilihan projek ini adalah berpandukan beberapa ciri utama di dalam Inovasi Penyampaian Perkhidmatan iaitu untuk memberi impak yang lebih besar dan keselesaan serta tanggapan positif pelanggan kepada Agensi Antidadah Kebangsaan. Selain itu untuk meningkatkan kecekapan petugas dalam mengendalikan tugas yang diberikan serta memberikan satu hasil yang besar dalam menjimatkan kos dengan mengoptimumkan seminima mungkin kos dalam melaksanakan tugas bagi menangani kekangan sumber kewangan pada negara serta bahagian pengurusan tadbir serta memperkenalkan produk inovasi baharu dan memperluaskan lagi penyampaian perkhidmatan dengan memantapkan pelaksanaan tugas dengan lebih jitu serta menolak kaedah yang diguna pakai kerana hasil tugas yang kurang berkesan serta untuk memanfaatkan sepenuhnya bidang teknologi dan kepakaran yang sedia ada menjadi satu bidang teknologi yang baharu dalam jabatan. Berdasarkan kajian soal selidik yang telah dijalankan oleh kumpulan SMART, kami telah mendapati beberapa permasalahan dari segi masa menyampaikan perkhidmatan, ketepatan maklumat yang diberikan kepada pelanggan serta kualiti perkhidmatan yang disampaikan. Oleh yang demikian, kami telah mendapati permasalahan untuk **“Pengurusan Fail-Fail Klien dan Menyelaraskan Pelaporan”** adalah paling mungkin untuk kumpulan mencari kaedah serta inovasi penyelesaian. Untuk itu pihak pengurusan memberi sokongan untuk melakukan penyeragaman dengan penggunaan aplikasi projek ini diperluaskan ke semua AADK Daerah yang mana untuk peringkat permulaan hanya di negeri Kedah sahaja yang terlibat dalam penyeragaman.

KRITERIA DUA: SIGNIFIKAN PROJEK DAN PEMBUKTIAN

(a) Kaitan dan Fungsi Utama Jabatan/ Organisasi

Ini adalah bertepatan dengan fungsi jabatan yang merangkumi objektif iaitu melaksanakan program dan aktiviti secara efektif dan efisien. Hal ini memerlukan cara kerja yang cepat, cekap dan tepat dalam menyalurkan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan. Selain itu, antara tujuan utama sistem ini dibangunkan adalah untuk menyelaraskan pelaporan antara kedua-dua unit iaitu Unit Pemulihan dan Unit Penguatkuasaan. Hal ini demikian kerana, melalui Sistem SMART ini, capaian data dan maklumat dapat diakses oleh semua pegawai dalam unit masing-masing yang mana hal

ini akan memudahkan tujuan penyampaian maklumat kepada pelanggan ataupun pihak Ibu Pejabat.

Ini bermakna, pihak jabatan juga perlu berurusan dengan komuniti yang memerlukan satu sistem penyampaian yang berkualiti bagi menjaga imej serta nama baik jabatan. Manakala Piagam Pelanggan jabatan juga ada menekankan penyampaian perkhidmatan juga perlu baik iaitu menyediakan kaunter pertanyaan yang mesra pelanggan bagi membantu orang awam berkaitan AADK Daerah Kuala Muda. Hal ini juga memerlukan konsep cepat, tepat dan integriti dalam menyalurkan maklumat kepada pelanggan.

(b) Memenuhi Kehendak Pelanggan dan Pemegang Taruh (Stakeholder)

Selain itu, projek ini dijalankan juga adalah atas kehendak pelanggan dan *stakeholders* kami merangkumi Orang Kena Pengawasan (OKP), keluarga, masyarakat serta kakitangan AADK Kuala Muda dan pengurusan atasan AADK dalam menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh kakitangan dalam mendapatkan maklumat dengan cepat, dilihat projek ini mempunyai potensi untuk dijalankan serta dikembangkan. Projek ini sejajar dengan konsep perkhidmatan awam dan dasar-dasar utama peringkat nasional iaitu, Dasar pembangunan Sosial iaitu berteraskan nilai-nilai murni.

(c) Seajar Dengan Agenda dan Matlamat Nasional

Dasar ini bertepatan dengan cara kerja di AADK Kuala Muda ini kerana melibatkan pelanggan luar dan dalam institusi. Selain itu, Konsep CTI-CPI iaitu Konsep Cepat, Tepat, dan Integriti manakala PCI pula adalah *Productivity, Creativity* dan *Innovation* juga bertepatan dengan permasalahan yang dipilih. Jika penyampaian kurang cekap ini akan menjejaskan prestasi jabatan. Penggunaan Konsep ETP iaitu untuk memperkukuhkan sektor awam dalam isu penyampaian perkhidmatan yang efisien dan efektif ETP juga boleh dikatakan bersesuaian dengan permasalahan yang cuba diselesaikan oleh kumpulan. Dalam Rancangan Malaysia ke 11 juga ada menyentuh mengenai memperkasakan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat, dimana frasa ini berkait rapat dengan projek yang dijalankan. Dengan kelicinan perkhidmatan yang diberikan maka kesejahteraan pelanggan dapat dicapai. Kami juga menyahut dasar TN50 dengan menjadikan negara maju antara negara teratas di tangga dunia dalam ekonomi, kesejahteraan rakyat dan inovasi. Ini berkaitan dengan inovasi yang dibangunkan oleh kumpulan dalam melestarikan perkhidmatan yang disampaikan.



(d) Kaitan Dengan Keadaan Dan Ekosistem Semasa

Projek ini juga berkaitan dengan keadaan & ekosistem semasa dimana AADK Kuala Muda perlu memenuhi dan memberi penekanan kepada keperluan semasa aspek penyampaian perkhidmatan dalam rawatan dan pemulihan serta pengurusan penghuni.

Banyak aduan dan kekangan yang dihadapi semasa menyediakan perkhidmatan. Oleh itu, kumpulan telah menginovasikan penggunaan Sistem SMART yang memudahkan pengumpulan data-data bagi tujuan pelaporan yang selaras di antara kedua-dua unit ini.

Penghasilan Sistem SMART dapat memudahkan cara kerja disamping cepat dan tepat dalam menyalurkan maklumat penghuni kepada pelanggan. Sistem ini dapat meringkaskan lagi langkah-langkah untuk mendapatkan maklumat. Pelanggan akan lebih berpuas hati terhadap sistem penyampaian perkhidmatan dengan adanya aplikasi ini. Secara tidak langsung akan menaikkan nama serta imej jabatan.



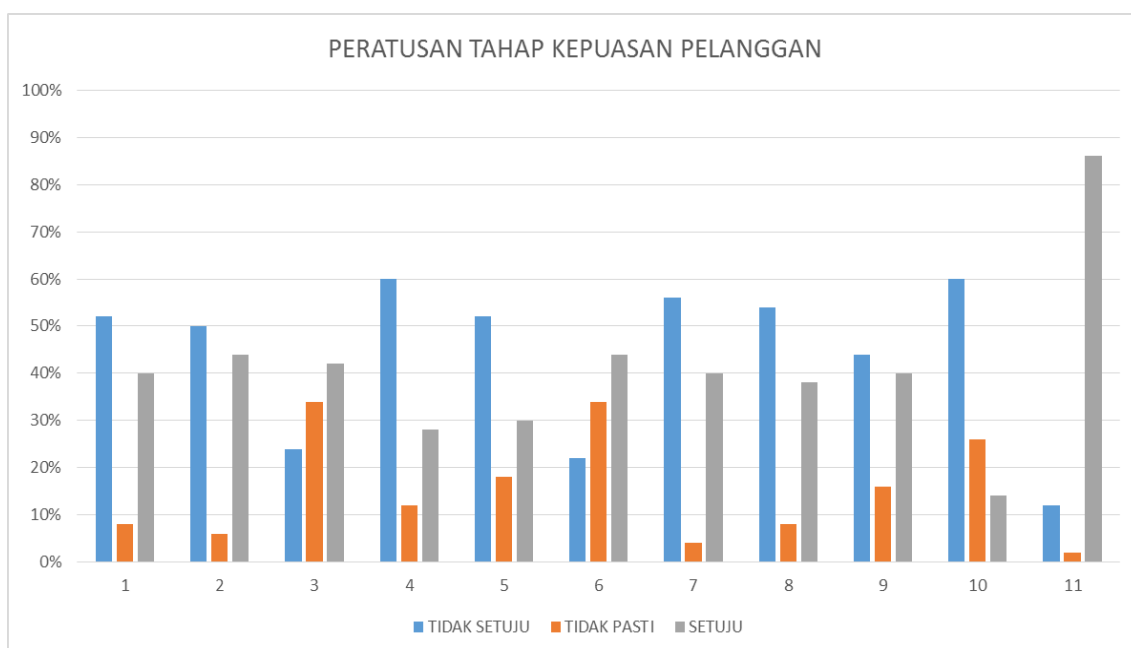
(e) Kaedah Pemilihan Projek dan Analisis

Untuk pemilihan projek, ahli kumpulan mempunyai beberapa cadangan masalah yang memerlukan penyelesaian seperti jadual 1 di bawah yang menggunakan kaedah *Force Ranking*.

BIL	MASALAH	SANGAT UTAMA	UTAMA	KURANG UTAMA
M1	Capaian sistem Myaadk yang kurang stabil	2	3	4
M2	Kelewatan mendapat maklumat	3	3	4
M3	Masalah talian telefon dan faks yang selalu terganggu	2	4	3
M4	Masalah talian internet yang perlahan	1	2	6
M5	Masalah kedudukan fail-fail OKP yang tidak dapat dipantau	1	2	6
M6	Mesin fotostat tidak efisien	2	3	5
M7	Masalah pelaporan bulanan yang tidak selaras	8	1	0

Jadual 1

Berdasarkan jadual 1, dapat dilihat semua ahli kumpulan memilih **“Masalah pelaporan bulanan yang tidak selaras”** sebagai masalah utama yang perlu diselesaikan. Pemilihan masalah ini diberi fokus yang utama kerana melibatkan prestasi penyampaian maklumat jabatan kepada pelanggan dan pemegang taruh. Fokus utama kumpulan dalam menginovasikan sistem penyampaian perkhidmatan ini adalah masa. Data tempoh masa untuk **“Masalah pelaporan bulan yang tidak selaras”** dapat diukur melalui kaedah sebelum dan selepas langkah penyelesaian dilakukan. Sasaran projek adalah dapat mengurangkan jurang masa seoptimum yang mungkin dalam menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan. Selain itu kaji selidik juga dilakukan kepada pelanggan dan pemegang taruh AADK Kuala Muda dan hasil maklumat seperti rajah 1 di bawah. Soalan-soalan kaji selidik yang diedarkan (seperti lampiran) telah dikumpul dan didapati 86% bersetuju **“Masalah pelaporan bulanan yang tidak selaras”** memberi kesan kepada penyampian maklumat kepada pelanggan.



Rajah 1

(f) Penyataan Sasaran Masa

Data utama projek bagi kumpulan bertajuk Menyelaraskan Pelaporan Bulanan adalah dari segi pengurusan masa. Ini dapat dibuktikan dengan hasil statistik pengumpulan data masa yang diambil sepanjang mencari signifikasi projek inovasi kumpulan. Oleh itu, ahli kumpulan sebulat suara memikirkan satu sistem yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah kelewatan maklumat sejajar dengan kemajuan teknologi masa kini. Hasil analisa masa menunjukkan projek ini paling mungkin untuk dilaksanakan kerana melibatkan kecekapan, ketepatan, produktif setiap urusan dalam menyampaikan maklumat kepada pelanggan dan *stakeholder*. Sasaran kumpulan adalah dari segi penurunan masa untuk menyampaikan maklumat kepada pelanggan. Ini dapat dibuktikan data masa sebelum dijalankan projek dan selepas dijalankan projek menggunakan aplikasi yang dibangunkan oleh kumpulan KIK.

Potensi untuk dijalankan projek ini berdasarkan 5 kriteria yang ditetapkan, kreatif dan inovatif, impak positif yang tinggi dan menyeluruh, pulangan nilai terbaik, replikasi dan pengkomersialan. Dari segi kreatif dan inovasi, projek yang dibangunkan mempunyai kriteria tersebut kerana ia dibangunkan menggunakan Perisian Microsoft Access yang kebanyakan digunakan dimana-mana pejabat dalam mengumpulkan data-data secara pukal ataupun disebut sebagai “*database*”. Penggunaan aplikasi sepenuhnya menggunakan komputer para kakitangan pejabat AADK Kuala Muda. Projek ini juga berinovasi dari penggunaan komputer kepada pengguna. Projek ini juga bakal memberikan impak positif yang tinggi dan menyeluruh. Ini dapat dijelaskan dengan penggunaannya, semua pegawai boleh mengakses sistem ini dengan mudah dan mesra. Perkongsian maklumat dalam kalangan pegawai yang terlibat adalah lebih menyeluruh. Maklumat OKP juga boleh diakses dengan mudah kerana maklumat yang dikongsi di dalam sistem ini merangkumi semua butiran OKP yang menjalani pengawasan di AADK Kuala Muda yang telah didaftarkan. Manakala kriteria ketiga adalah pulangan nilai yang terbaik. Ini dapat difahami, dengan menggunakan sistem yang dibina ini, pihak pengurusan akan mendapat pulangan nilai yang terbaik. Pulangan nilai tidak seharusnya dari segi nilai ringgit sahaja, namun nilai kepuasan bekerja, nilai kepuasan pelanggan juga menjadi titik tolak untuk kumpulan menjadikan projek ini sebagai inovasi kumpulan.

KRITERIA TIGA: TINDAKAN PENYELESAIAN

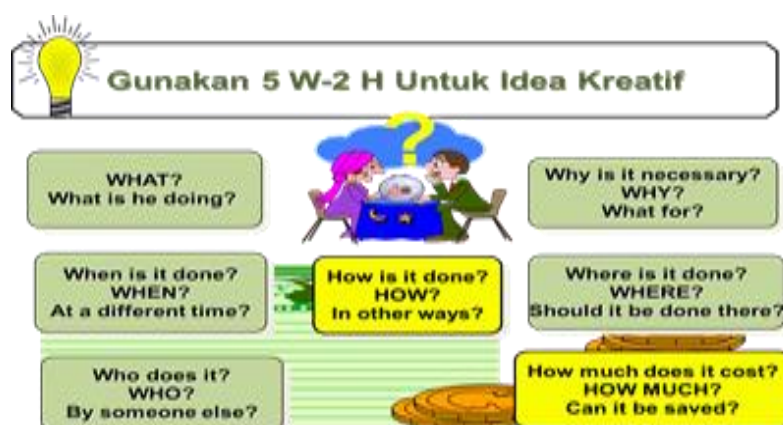
(a) Strategi Penyelesaian Kreatif Termasuk Aplikasi Penggunaan Tools



Penggunaan Kaedah “*Design Thinking*” telah digunakan untuk menciptakan idea-idea baru dan inovatif yang dapat menyelesaikan permasalahan yang dikenalpasti. Selain itu ianya bersifat *human oriented* di mana terdapat 5 langkah *Design Thinking* iaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype* dan *Test*.

Langkah pertama di dalam konsep *Design Thinking* ialah *Empathize*. *Emphatize* bermaksud memahami sesuatu masalah atau situasi secara mendalam dan terperinci dengan mengambil kira faktor dan situasi sebenar yang berlaku dengan menggunakan elemen “4M 1E” iaitu (*Men, Method, Material, Machine, and Environment*). Elemen *Men* menerangkan permasalahan yang dihadapi melibatkan manusia seperti pelaporan yang dihantar tidak selaras di antara Unit Pemulihan serta Unit Penguatkuasaan, kelambatan mendapatkan maklumat OKP daripada sistem MyAadk. Manakala elemen *Material*, bahan yang digunapakai pada masa sekarang dalam mendapatkan maklumat ialah melalui buku rekod dan dokumen di dalam sistem komputer yang hanya terdapat di beberapa orang tertentu sahaja. Situasi ini menyukarkan maklumat dikesan dengan

segera dan mengambil masa yang lama untuk mendapatkan maklumat. Seterusnya elemen *Method* iaitu semua maklumat tidak dapat diakses secara menyeluruh oleh kakitangan AADK Kuala Muda. Elemen keempat, *Machine*, walaupun maklumat terdapat di dalam sistem berkomputer tetapi sukar di akses oleh semua kakitangan yang terlibat disebabkan kekangan kemudahan komputer. Elemen terakhir, *Environment* iaitu jarak lokasi antara unit yang terlibat agak jauh dan mengambil masa untuk mendapatkan maklumat dengan segera.



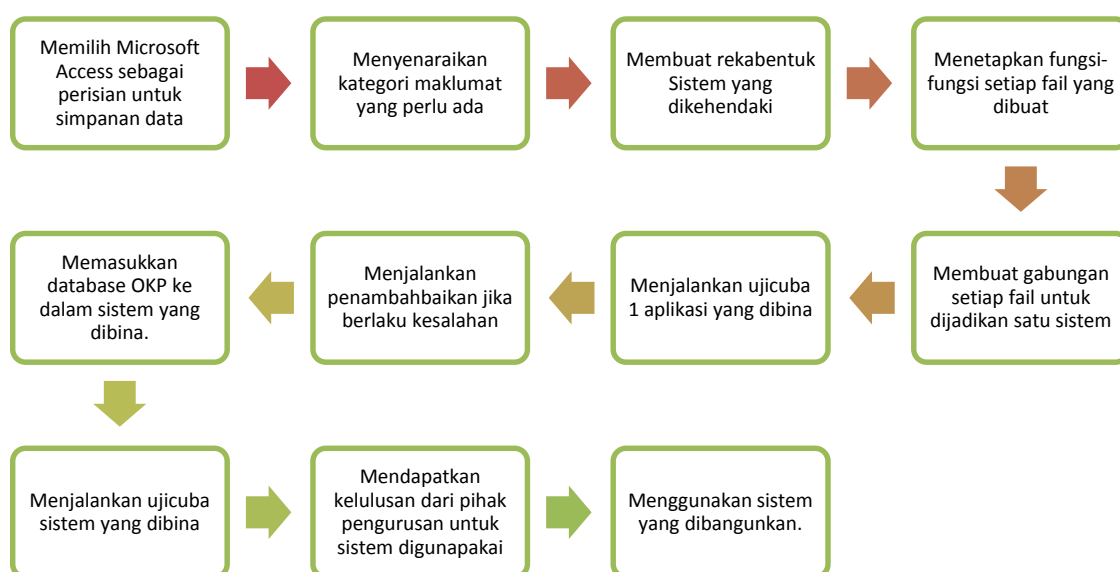
Setelah mendalami permasalahan dengan terperinci, langkah kedua Define dilakukan dengan mengkaji peluang-peluang penambahbaikan bagi mengatasi isu yang dihadapi dengan menggunakan teknik “5W2H” bagi tujuan penyelesaian. Teknik “5W2H” (What, When, Who, Where, Why, How dan How Much) ini digunakan bagi memudahkan dan memperlihatkan kejelasan penyelesaian permasalahan yang terbaik. Teknik “What” digunakan bagi mengenalpasti apakah kaedah atau cara yang perlu digunakan bagi memudahkan maklumat dibekalkan kepada pemohon. Manakala teknik “When” digunakan untuk mengenalpasti masa atau ketika permohonan atau permintaan berkaitan maklumat OKP. Seterusnya teknik “Who” digunakan untuk mengenalpasti pelanggan yang terlibat iaitu OKP, keluarga OKP serta masyarakat amnya.

Teknik “Where” menerangkan lokasi permasalahan berlaku iaitu di AADK Kuala Muda. Sementara itu teknik “Why” digunakan untuk mengenalpasti cara-cara untuk menyelaraskan laporan-laporan melalui pengumpulan data-data OKP yang berdaftar dengan AADK Kuala Muda di dalam sistem yang dibangunkan. Melalui teknik ini, penggunaan melalui sistem Microsoft Access telah dikenalpasti sebagai satu kaedah terbaik yang dapat menyelesaikan permasalahan kesukaran mendapatkan maklumat OKP dalam tempoh yang singkat dan maklumat yang tepat. Manakala melalui teknik “How”, digunakan untuk mengenalpasti bagaimana cara atau kaedah untuk membangunkan sistem tersebut. Terakhir sekali teknik “How much” mengenalpasti bagaimana kaedah yang dihasilkan dapat menjimatkan kos.

Langkah ketiga untuk konsep Design Thinking ialah “Ideate”. Ideate merupakan suatu proses untuk menjana idea yang paling mungkin untuk penyelesaian masalah. Hal ini menyebabkan kumpulan ini memilih untuk membangunkan sistem SMART yang dibangunkan daripada perisian Microsoft Access dan menghubungkannya melalui

semua komputer kakitangan pejabat AADK Kuala Muda yang mana sistem ini boleh diakses tanpa menggunakan capaian internet.

(b) Penghasilan dan Pengujian Prototaip



Langkah pertama kumpulan ialah memilih Microsoft Access sebagai perisian simpanan data. Hal ini berikutan daripada kumpulan ini menaik taraf maklumat OKP yang disimpan di dalam perisian Microsoft Excel yang hanya mampu memuatkan jumlah kapasiti maklumat yang rendah kepada perisian Microsoft Access yang mampu menyimpan storan maklumat yang lebih tinggi dan mempunyai pemuka hadapan yang boleh diselaraskan oleh pentadbir sistem ini.



Pada peringkat ini beberapa jenis software telah disenarai pendek untuk digunakan dan pihak kumpulan akhirnya telah memilih software Microsoft Access untuk proses pembangunan sistem ini.



MEMO EDARAN DALAMAN

AGensi ANTIDADAH KEBANGSAAN
NEGERI KEDAH DARUL AMAN

DARIPADA	PENGARAH
KEPADA	SEMUA KETUA PEGAWAI AADK DAERAH
PERKARA	ARAHAN PENYERAGAMAN PENGGUNAAN SISTEM SMART (SISTEM MAKLUMAT AKSES REKOD TERKUMPUL)
RUJUKAN	AADK.NK 100-9/3 ()
TARIKH	10 JULAI 2018

Tuan,

Adalah saya dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa Kumpulan KIK AADK Daerah Kuala Muda telah selesai melaksanakan projek Sistem Maklumat Akses Rekod Terkumpul (SMART). Sehubungan itu tuan diarahkan menggunakan sistem tersebut sebagai langkah penyeragaman di peringkat AADK Negeri Kedah.

3. Pegawai perhubungan yang boleh dihubungi ialah Encik Shamshuri bin Yusof @ Jusoh di talian 017-5975752 untuk sebarang pertanyaan.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"KHIDMAT TANPA RASUAH"

Saya yang menurut perintah,


(MAHAZIR BIN ELIAS)

Pengarah
Agensi Antidadah Kebangsaan
Negeri Kedah Darul Aman
NEGERI KEDAH DARUL AMAN

(d) Pelaksanaan Inovasi

Kelebihan menggunakan Sistem SMART ini ialah maklumat dapat dicapai dengan cepat dan tepat. Selain itu, penglibatan kakitangan dapat dikurangkan semasa pencarian maklumat yang dikehendaki. Kesan lain yang dapat dilihat apabila sistem ini dijalankan, pelaporan bulanan yang dihantar dari AADK Kuala Muda ke AADK Negeri dan AADK Ibu Pejabat juga dapat diselaraskan dengan baik sekali. Sistem ini juga mudah digunapakai oleh setiap peringkat kakitangan yang terlibat. Selain mengoptimalkan penggunaan masa, aplikasi ini juga tidak melibatkan sebarang implikasi kewangan.

Antara cabaran dan halangan yang dihadapi oleh kumpulan semasa menjayakan projek ini, ialah untuk mendapatkan komitmen dari setiap ahli kumpulan yang terdiri daripada pelbagai unit. Walaubagaimanapun implikasi di atas dapat diatasi melalui beberapa proses penambahbaikan.

KRITERIA 4: KEBERHASILAN PROJEK

(a) Pencapaian Outcome dan Pembuktian

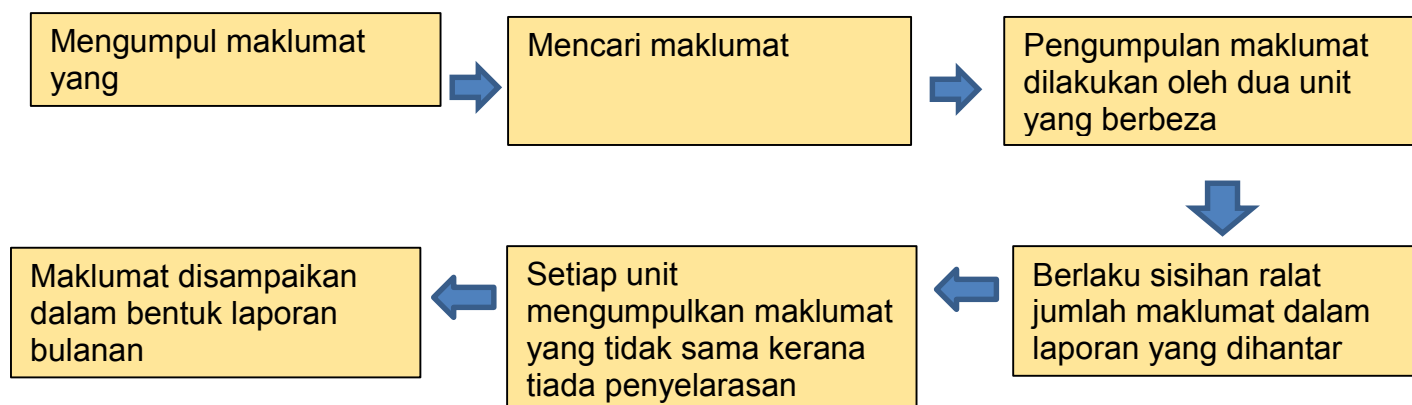
Keberhasilan dari projek yang dijalankan oleh kumpulan SMART telah banyak memberikan output yang positif. Antaranya dari segi penjimatan masa. Dalam aspek masa, banyak jurang masa dapat dikurangkan hasil projek ini. Pada peringkat sebelum projek dijalankan, sebanyak 27 minit digunakan untuk menyelesaikan permintaan dari pelanggan. Namun setelah projek dijalankan dan telah menjalani beberapa penambahbaikan, masa purata untuk menyelesaikan satu-satu permintaan pelanggan adalah 4 minit. Ini menunjukkan sebanyak 85% penjimatan masa telah dilaksanakan. Kesan yang kedua adalah dari segi produktiviti, Peningkatan hasil Kerja merupakan target utama kumpulan melalui projek ini. Hasil yang diperolehi memberangsangkan dan positif kerana kakitangan lebih mudah untuk membuat semakan dan pencarian maklumat OKP apabila menggunakan Sistem SMART ini. Ia menjadi satu kepuasan kepada pelanggan apabila maklumat yang dikehendaki cepat, tepat dan mudah diperolehi.

Dari segi kos pula, aplikasi ini dapat menjimatkan penggunaan kertas. Hal ini berlaku apabila kakitangan tidak lagi perlu mencetak maklumat OKP apabila dikehendaki tetapi hanya menggunakan paparan sistem untuk mencari maklumat yang diperlukan pada bila-bila masa. Selain itu, kualiti kepuasan pelanggan dapat dilihat dengan jelas hasil projek yang dijalankan. Ini dapat dibuktikan dengan data soal selidik kepuasan pelanggan selepas projek ini dibangunkan. Pelanggan dilihat lebih mesra dengan kakitangan yang bertugas. Ini dapat menaikkan imej jabatan secara tidak langsung. Kakitangan juga dilihat semakin cekap dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan. Kakitangan dilihat lebih mesra dalam menjalankan tugas apabila beban kerja dapat dikurangkan dengan menggunakan sistem ini. Maklumat yang disampaikan kepada pelanggan juga adalah tepat. Ini menunjukkan ketepatan adalah diutamakan dalam menyalurkan maklumat. Kesan yang lain adalah keseronokkan dalam bekerja. Kakitangan akan lebih seronok dalam melaksanakan tugas terutamanya berkaitan penyaluran maklumat kepada pelanggan kerana dapat menggunakan medium ICT yang lebih ringkas serta menyenangkan kerja mereka. Banyak langkah-langkah dapat dikurangkan dan proses menjadi lebih cepat. Dengan terciptanya aplikasi ini, segala urusan berkaitan mendapatkan maklumat penghuni menjadi lebih mudah, fleksible serta lebih produktif. Secara tidak langsung imej jabatan akan dipandang tinggi oleh masyarakat.

Penggunaan sistem ini dapat membantu jabatan-jabatan lain mendapatkan maklumat yang dikehendaki dengan cepat dan tepat dan secara tidak langsung

memudahkan proses kerja. Melalui sistem ini juga, rekod sejarah lampau klien akan lebih mudah untuk dirujuk oleh pegawai atau pelanggan yang memerlukan dengan efisien.

CARTA ALIR SEBELUM PELAKSANAAN APLIKASI



Data Masa Sebelum (Diambil Pada Hari Bekerja)

Aktiviti	Lawatan 1	Lawatan 2	Lawatan 3	Lawatan 4	Lawatan 5	Purata Masa (Minit)
Mencari maklumat OKP	2	2	2	2	2	2
Mengumpul (key-in) maklumat OKP	10	8	7	10	5	8
Mengemaskini kehadiran OKP	5	4	4	3	5	4
Menyediakan Pelaporan bulanan	8	10	8	7	5	8
Mengakses Sistem SMART	2	4	3	2	3	3
Maklumat disampaikan kepada pelanggan	2	2	2	2	2	2
Jumlah masa yang diambil						27

Data Masa Selepas (Diambil Pada Hari Bekerja)

Aktiviti	Lawatan 1	Lawatan 2	Lawatan 3	Lawatan 4	Lawatan 5	Purata Masa (Minit)
----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	---------------------

Mengumpul maklumat yang dikehendaki pelanggan	2	2	2	2	2	2
Mencari & menyampaikan maklumat menggunakan sistem	2	3	3	2	2	2
Jumlah masa yang diambil						4

85%
PENURUNAN
(BERJAYA)

Data-data kebanyakan didapati dari soal selidik yang dijalankan bagi mengukuhkan lagi pembuktian projek kumpulan. Perbezaan data sebelum dan selepas menunjukkan perubahan yang positif. Kebanyakan pelanggan sangat berpuashati setelah sistem ini dibangunkan. Seperti, jurang masa amat ketara perubahannya apabila sistem digunapakai dalam sistem penyampaian maklumat. Contohnya, sebelum penggunaan masa yang diambil adalah 27 minit untuk satu-satu proses urusan namun setelah sistem digunapakai masa yang diambil hanyalah 4 minit. Ini menunjukkan keberhasilan projek ini sangat positif. Sebanyak 85% penurunan masa telah dicatat. Ini menunjukkan sistem telah berjaya mengatasi masalah yang dihadapi.

(b) Penilaian Impak dan Pembuktian

Projek ini dijangka akan memberikan kesan jangka panjang yang boleh menyumbang kepada jabatan dan seterusnya negara kerana Sistem SMART secara dasarnya mendokong ke arah dasar-dasar agenda nasional negara. Antara dasar-dasar yang berkaitan dengan projek ini adalah GTP, ETP, RMK 11, TN50, DSN, CTI-PCI. Secara dasarnya, apabila projek ini diseragamkan ke seluruh negara ia akan menampakkan keberhasilan seiring dengan dasar yang diwar-warkan oleh pihak kerajaan.

Selain itu, projek ini dapat mengurangkan penggunaan kertas kerana banyak maklumat boleh didapati secara terus daripada sistem berkomputer. Ini menunjukkan pihak pengurusan AADK Kuala Muda menyahut seruan kempen “Go Green” yang dilancarkan kerajaan. Tambahan lagi, ia membantu dalam mewujudkan persekitaran “Go Green” yang sesuai dengan zaman terkini, mengurangkan kadar penghasilan kertas dan pembaziran kertas yang boleh merosakkan persekitaran bumi kita ini.

Selain itu, hubungan antara pelanggan dengan kakitangan akan menjadi lebih baik kerana layanan mersra, cepat, tepat dan betul daripada kakitangan AADK Kuala Muda terhadap permintaan mereka. Ini membuatkan pihak pelanggan akan lebih menghargai apa yang dilakukan oleh pihak pengurusan terhadap mereka. Melalui “rapport” yang terbina kukuh melalui keberkesanan penyampaian maklumat, hubungan kakitangan bersama-sama pelanggan mampu untuk meningkatkan tahap kerjasama bagi memulihkan penghuni untuk menjalani proses pemulihan dan memerangi penagihan secara bimbingan yang berterusan.

Kesan seterusnya yang boleh menyenangkan hasil projek ini adalah memudahcara untuk mengesan rekod sejarah lampau OKP. Rekod mereka boleh diakses pada bila-bila masa apabila diperlukan dan mampu untuk mewujudkan satu kaedah yang boleh mewujudkan statistik kemasukan pendaftaran semula klien dan juga pendadtaran kemasukan klien baru. Tambahan pula, melalui pengemaskinian rekod-rekod OKP yang selaras inilah, satu laporan yang jitu dan tidak mengandungi ralat dapat dihasilkan dengan lebih bermutu supaya dapat dijadikan laporan yang berkualiti daripada jabatan ini.

Kesan yang terakhir yang bakal diperolehi hasil Sistem SMART ini adalah dapat menghubungkan dengan jabatan dan agensi kerajaan lain serta organisasi yang berkaitan. Aplikasi ini sesuai untuk semua kerana ia mudah untuk digunakan serta senang diakses melalui penggunaan system berkomputer. Ia juga tidak melibatkan perbelanjaan yang tinggi. Disamping itu kesan jangka panjang yang di harapkan adalah dimana hasrat untuk mempertingkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kerajaan kepada masyarakat dapat direalisasikan sepertimana yang terkandung dalam program tranfomasi Negara.

KRITERIA 5: POTENSI PENGEMBANGAN INOVASI

Replikasi dan Pengkomersialan

Pengunaan projek Sistem SMART ini dirangka, dibina dan dihasilkan dalam bentuk model yang terbaru dan dikemaskini dalam rekabentuk yang mesra pengguna dan lebih interaktif bagi pengguna. Projek ini sedia digunapakai dalam keadaan yang meluas dan sedia dikomersialkan di tahap daerah, Negara dan antarabangsa. Sehubungan dengan itu, projek ini telah pun dikembangkan dan diuji di tahap AADK Daerah Kuala Muda dan Negeri Kedah bagi mendapatkan maklumat dan tindak balas pengguna melalui penggunaan Sistem SMART.

Sistem SMART yang telah dibangunkan ini juga telah digunapakai sebagai sandaran pencarian maklumat utama bagi kegunaan AADK Kuala Muda dalam mengesan maklumat mengenai OKP yang telah berdaftar. Selain itu, akses mengenai maklumat OKP ini juga dapat dikongsi oleh semua pegawai yang menjalankan proses pemulihan terhadap OKP tersebut. Hal ini demikian kerana, hasrat kumpulan ini ingin mewujudkan sebuah sistem yang dapat merekodkan segala data peribadi OKP bukan

sahaja dari aspek latarbelakang OKP berkenaan bahkan segala rawatan berkenaan pemulihan OKP yang pernah dijalannya.