



SIARAN MEDIA

PENGEMASKINIAN PERKHIDMATAN-PERKHIDMATAN DIBAWAH KEMENTERIAN PENGANGKUTAN DAN INFOKOMUNIKASI SEMASA PANDEMIK COVID-19 (Isnin, 13 Safar 1443 bersamaan 20 September 2021)

Sebagai susulan kepada Siaran Media Kementerian Pengangkutan dan Infokomunikasi keluaran 21 Ogos 2021 dan Siaran Media Jabatan Pengangkutan Darat pada 11 September 2021 yang lalu, Kementerian Pengangkutan dan Infokomunikasi (MTIC) ingin mengongsikan perkembangan terkini mengenai perkhidmatan-perkhidmatan yang berjalan pada masa ini dan langkah-langkah penambahbaikan yang diambil mengenainya.

Pendaftaran Kenderaan Baru

1. Seperti yang dimaklumkan dalam Siaran Media sebelum ini, JPD telah melaksanakan pendaftaran bagi kenderaan baru bersama pihak Persatuan Peniaga-Peniaga Kenderaan Brunei (BATA) dan pengedar-pengedar kenderaan mengikut had kemampuan dan keupayaan serta SOP yang direbiu dari masa ke semasa.
2. Penghantaran permohonan dibuat melalui lantikan seorang wakil daripada pihak BATA yang menghantar dan mengambil dokumen-dokumen daripada Ibu Pejabat JPD menggunakan "drop-box" pada tarikh dan waktu yang dipersetujui oleh kedua pihak.
3. Alhamdulillah, pada Isnin 13 September 2021 yang lalu, JPD telah menambah kapasiti pendaftaran kenderaan baru daripada 70 buah kenderaan seminggu

- kepada 250 buah kenderaan seminggu dengan kerjasama pihak Persatuan Peniaga-Peniaga Kenderaan Brunei (BATA) dan pengedar-pengedar kenderaan.
4. InshaaAllah, kapasiti pendaftaran kenderaan sebanyak keperluan 250 seminggu boleh ditambah untuk menepati pembelian kenderaan oleh orang ramai dan tarikh perlaksanaannya akan dimaklumkan dari masa ke semasa.

Pendaftaran Kenderaan Terpakai dan Tukar Milik Kenderaan

5. JPD akan membuka semula pendaftaran kenderaan terpakai tempatan dan urusan tukar milik kenderaan bermula **hari Selasa, 21 September 2021**:
- i) Pendaftaran kenderaan terpakai lazimnya melibatkan urusan tukar milik;
 - ii) Pada peringkat pertama ini, permohonan adalah melalui agen-agen kenderaan terpakai tempatan sahaja dan diproses secara dalam talian serta mengikut kuota yang ditetapkan;
 - iii) Permohonan adalah dengan tatacara menghantar gambar bahagian-bahagian badan kenderaan dan dokumen sokongan seperti pengesahan insurans atau surat daripada bank (jika ada). Keperluan ini hendaklah dimasukkan ke "drop box" yang disediakan di Ibu Pejabat JPD oleh wakil agen kenderaan terpakai tempatan;
 - iv) Pembayaran adalah secara dalam talian (*online*) iaitu melalui aplikasi BIBD Online Payment dengan kadar bayaran \$5.00 bagi setiap permohonan tukar milik.
 - v) Pemeriksaan kelayakan tidak akan dikendalikan di JPD dan semua kenderaan adalah diperlukan untuk lulus pemeriksaan kelayakan di mana-mana Stesen Kenderaan (VIS) yang dilantik;
 - vi) Beberapa Stesen-Stesen Kenderaan (VIS) telah dilantik iaitu seperti Bayu Ilham, Bengkel Kereta Berakas dan JYM Sdn Bhd (KB) dan B-Top (Motersikal) bagi tujuan membuat pemeriksaan sebelum borang permohonan dan dokumen sokongan dihantar melalui sistem "dropbox" yang disediakan oleh JPD dengan mematuhi SOP Kementerian Kesihatan;
 - vii) Tiada sebarang permohonan secara "walk-in";

- viii) Bagi pemohon yang bercadang untuk menggunakan nombor pendaftaran kenderaan yang digantong adalah dibenarkan dengan mengikut tatacara permohonan seperti diatas dengan menghantar dokumen sokongan seperti surat kebenaran gantong. Sementara itu, notis pemeriksaan "*Notice of Inspection (NOI)*" akan dikeluarkan oleh JPD dan diemel kepada pemohon.

Penjelasan mengenai kelambatan bagi permohonan pembaharuan lesen kenderaan dan lesen memandu

- 6. JPD ingin mengongsikan bahawa jumlah permohonan bagi membaharui lesen kenderaan dan lesen memandu yang diterima melalui perkhidmatan dalam talian portal GOVBN, TransportBN dan Talian Darussalam 123 **melebihi satu ribu (1,000) permohonan setiap hari**. Jumlah permohonan pembaharuan lesen kenderaan dan lesen memandu bermula 1 Ogos 2021 hingga 19 September 2021 adalah sebanyak 38, 467 permohonan dan sebanyak 24,872 pesanan ringkas SMS telah berjaya dihantar kepada pemohon. Sementara itu, sebanyak 4,718 permohonan yang masih tertunggak (*backlog*) dan sejumlah ini akan disiapkan dalam waktu terdekat ini.
- 7. Sebagai gambaran, pada **19 September 2021** sahaja:-
 - a. JPD telah menerima sebanyak **1,353 permohonan bagi membaharui lesen kenderaan dan lesen memandu** dimana:
 - i) 1,217 pesanan ringkas SMS berjaya dihantar;
 - ii) 717 Pemohon telah memilih perkhidmatan penghantaran Poslaju;
 - iii) 445 Pemohon memilih pengambilan di cawangan Pejabat-Pejabat Pos; dan
 - iv) Selebihnya adalah pengambilan secara berangkum;
 - b. Sejumlah 136 pesanan ringkas SMS tidak berjaya dihantar yangmana:-

- i) 87 permohonan tidak menyatakan nombor telefon bimbit,
- ii) 44 permohonan memberikan hanya telefon rumah; dan
- iii) 5 permohonan mempunyai nombor telefon bimbit yang salah.

Disini pihak JPD ingin merayu bagi semua pemohon untuk memberikan maklumat tepat yang diperlukan.

Penambahan Proses Penghantaran Pesanan Ringkas (SMS)

- 8.** Mengenai dengan penghantaran dan penyerahan VL dan DL, pada perancangan awal, JPD menyasarkan untuk menyiapkan dan menghantar DL dan VL dalam tempoh 7 ke 10 hari waktu bekerja. Walaubagaimanapun, setelah perkara ini diteliti, pihak JPD telah mendapati permohonan yang meningkat secara mendadak mengakibatkan tunggakan/*backlog* kepada penghantaran dan penyerahan VL dan DL. Dalam hal ini, JPD telah membuat pembaikan dengan memperkenalkan proses penghantaran pesanan SMS dimana pemohon akan menerima SMS dari JPD tiga (3) hari selepas pembayaran berjaya di buat. Pemohon akan dapat mengambil pelekat lesen kenderaan atau kad lesen memandu di cawangan Pejabat Pos atau menerimanya melalui penyerahan pos sekurang-kurangnya tujuh (7) hingga empat belas (14) hari selepas menerima pesanan ringkas SMS, tertakluk kepada tunggakan (*backlog*) permohonan selesai. Di kesempatan ini, sebagai usaha mempercepatkan proses secara keseluruhan, orang ramai adalah digalakkan untuk menggunakan applikasi Transport BN dan portal www.gov.bn bagi permohonan VL dan DL dengan memilih pembayaran menggunakan kad debit atau kad kredit.

Kelonggaran Bagi Lesen Kenderaan dan Lesen Memandu Yang Mansuh Bagi Pemohon Sudah Memohon Tetapi Belum Menerima

- 9.** Sepertimana yang telah dimaklumkan sebelum ini, JPD dengan kerjasama pihak Penguatkuasa Undang-Undang Jalan Raya telah memberikan kelonggaran kepada pemohon pembaharuan Lesen Kenderaan dan Lesen Memandu yang sudah mansuh dengan menunjukkan bukti penerimaan SMS

atau resit pembayaran dalam talian (e-receipt) kepada Pihak Berkuasa bila diperlukan.

10. Dikesempatan ini, JPD dan juga pihak-pihak yang berkenaan sekali lagi ingin memohon maaf di atas sebarang kesukaran ataupun kelambatan yang dihadapi oleh orang ramai. JPD turut mengesyorkan bahawa usaha-usaha untuk memperbaiki perkhidmatannya bersama pihak-pihak berkenaan akan diteruskan dan maklumbalas yang diterima setakat ini sangat-sangat dihargai dan diambil perhatian sepenuhnya.
11. Bagi keterangan lanjut mengenai perkhidmatan-perkhidmatan JPD, orang ramai boleh memuat-turun "*Frequently Asked Questions (FAQ)*" dengan melayari laman sesawang JPD www.jpd.gov.bn atau instagram @jpdbrunei, atau email info_ltd@jpd.gov.bn atau talian tambahan 2451980/82/84.
12. Sebarang pertanyaan dan permohonan membaharui lesen kenderaan dan lesen memandu bolehlah disalurkan dengan menghubungi Talian Darussalam TD123 atau melalui Aplikasi WhatsApp Talian Darussalam +6738333123 atau melalui emel Talian Darussalam: info@123.com.bn

Pengendalian Perkhidmatan Talian Darussalam TD123

13. Dengan mengambilkira keperluan bagi mematuhi SOP penularan wabak dengan penutupan kaunter-kaunter perkhidmatan dan penyesuaian perkhidmatan-perkhidmatan kepada kaedah dalam talian, Pusat Kebangsaan E-Kerajaan (EGNC) ingin mengongsikan bahawa sejak 9 Ogos 2021, Talian Darussalam 123 (TD123) telahpun menerima panggilan yang tinggi iaitu peningkatan sebanyak 97% panggilan daripada lazimnya diterima. Dalam hal ini, pihak EGNC ingin memohon maaf atas sebarang kesulitan yang telahpun timbul daripadanya, khususnya dalam permohonan pembaharuan Lesen Memandu dan Lesen Kenderaan. EGNC turut merakamkan ucapan terima kasih kepada orang ramai di atas kesabaran, kerjasama dan segala maklum balas yang diberikan setakat ini sebagai sebahagian usaha untuk menambahbaik perkhidmatan yang sedia ada.
14. Pelbagai usaha lanjut dirancang untuk memastikan peningkatan perkhidmatan-perkhidmatan yang berterusan kepada orang ramai

termasuk penambahan kapasiti Perkhidmatan TD123 daripada 62 *call agents* kepada 91 *call agents* bagi menampung jumlah panggilan yang semakin meningkat. Penambahan kapasiti tersebut akan dibuat secara berperingkat iaitu bermula 23 September 2021 sehingga 7 Oktober 2021. Pada masa ini, pengambilan dan latihan bagi *call agents* tambahan sedang berjalan.

15. Dalam pada itu juga, TD123 telah melaksanakan penaiktarafan sistem pada 18 September 2021 pada jam 1 pagi hingga 3.30 pagi yang bertujuan bagi meningkatkan keupayaan sistem dalam mengendalikan aduan dan permohonan orang ramai melalui talian WhatsApp 8333123. Dengan ini, *call agents* media sosial berupaya untuk mengendalikan 10 kiriman WhatsApp sekaligus berbanding hanya 5 kiriman WhatsApp sebelumnya.
16. Khusus bagi proses perkhidmatan-perkhidmatan JPD yang dipohonkan melalui Talian Darussalam TD 123, sukacita dikongsikan bahawa sebagai usaha menyelaraskan penambahbaikan dan mempercepatkan proses yang sedia ada, bermula 16 September 2021 yang lalu, Talian Darussalam TD123 kini sudah dapat mengakses Sistem Pengangkutan Darat (SPD) bagi pencarian maklumat (*verification*) untuk memberikan maklum balas secara terus menerus kepada pemohon.
17. Di kesempatan ini juga, pihak EGNC memohon kerjasama orang ramai untuk berinteraksi secara berhemah semasa berhubung dengan *call agents* TD123. Bagi sebarang maklumat lanjut dan sebarang perkembangan terkini, orang ramai bolehlah mengikuti media sosial Talian Darussalam TD123 melalui Instagram, Facebook dan Twitter @td123bn.

Pengambilan Lesen Kenderaan dan Lesen Memandu Melalui Cawangan-Cawangan Pos

18. Dalam mengutamakan keselamatan pelanggan dan kakitangan Jabatan Perkhidmatan Pos (JPP) di seluruh negara, JPP akan terus mengikut perkembangan terkini keadaan dan situasi berhubung COVID-19. Sehubungan itu, JPP akan terus komited dalam memastikan perkhidmatan kepada pelanggan-pelanggan adalah selaras dengan saranan Kementerian

Kesihatan bagi memastikan pengurangan penularan COVID-19, terutamanya pada pelanggan-pelanggan JPP.

19. Sehubungan itu, pengambilan Lesen Memandu (DL) dan Lesen Kenderaan (VL) melalui cawangan-cawangan Jabatan Perkhidmatan Pos dilaksanakan bermula 24 Ogos 2021 lalu bagi pemohon-pemohon yang memilih mengambil di cawangan-cawangan. Antara cawangan Jabatan Perkhidmatan Pos bagi tujuan pengambilan tersebut adalah Pejabat Pos Rimba bagi Daerah Brunei Muara, Pejabat Pos Telisai bagi Daerah Tutong, Pejabat Pos Kuala Belait-Mumong bagi Daerah Belait dan Pejabat Pos Bangar bagi daerah Temburong.

20. Tatacara pengambilan Lesen Memandu (DL) dan Lesen Kenderaan (VL) melalui cawangan JPP adalah seperti berikut:-

- ii. DL dan VL yang siap diproses oleh JPD akan diserahkan ke Pusat Memproses Mel dan Bungkusan Berakas.
- iii. Pelanggan akan dihubungi oleh pihak JPD melalui telefon untuk memastikan maklumat dan alamat persuratan adalah betul.
- iv. DL dan VL yang telah disemak akan dihantar ke cawangan pos mengikut tadahan bagi proses penyerahan.
- v. Hanya pelanggan yang tersenarai dan telah dihubungi boleh mengambil DL dan VL berkenaan. Pelanggan-pelanggan ini disarankan untuk bekerjasama bagi mengambil lesen-lesen memandu dan kenderaan mereka pada masa-masa yang telah ditetapkan.
- vi. Cawangan Pos Rimba, Pos Telisai, Pos Bangar dan Pos Mumong akan menyerahkan DL dan VL kepada pelanggan yang sudah dihubungi mengikut SOP yang telah disediakan.
- vii. Mana-mana DL dan VL yang tidak dapat diserahkan oleh sebab-sebab tertentu akan dikembalikan ke JPD bagi urusan selanjutnya.

21. Di kesempatan ini, Jabatan Perkhidmatan Pos juga ingin mengambil kesempatan untuk mengucapkan terima kasih kepada orang ramai di atas keprihatinan dan kerjasama mereka dalam mematuhi SOP yang ditetapkan sewaktu mengambil bungkusan di Pusat Memproses Mel dan Bungkusan Berakas. Bagi sebarang pertanyaan lanjut, orang ramai bolehlah menghubungi Pusat Perkhidmatan Pelanggan (CSC) di talian 238 0481 atau talian WhatsApp 8711992 atau emel cscpost@post.gov.bn.

22. MTIC sekali lagi memohon maaf diatas segala kesulitan yang dihadapi oleh orang ramai berkaitan permohonan perkhidmatan-perkhidmatan kepada agensi-agensi dibawahnya dan turut merakamkan ucapan terima kasih diatas kerjasama dan maklumbalas dari orang ramai. Kementerian ini akan meneruskan usaha-usaha pembaikan dari masa ke semasa bagi memastikan penambahbaikan kepada kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada orang ramai.

Disediakan oleh:
Kementerian Pengangkutan dan Infokomunikasi
Negara Brunei Darussalam