

# Pendigitalan tingkat kecekapan penyampaian perkhidmatan awam

Berita HARIAN (15/08/2021) M18 10

Oleh Azih Yusof  
bhrencana@bh.com.my



**COVID-19** membawa impak besar kepada negara, namun turut menjadi pemangkin kelancaran sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan. Ia menuntut sektor awam meningkatkan mutu penyampaian masing-masing melalui transformasi pendigitalan secara komprehensif.

Realitinya, rakyat kini mempunyai kesedaran lebih tinggi ke atas hak mereka untuk mendapatkan maklumat mengenai perkhidmatan kerajaan, di samping pengharapan tahap jaminan dan pengalaman perkhidmatan lebih baik.

Ini menuntut kerajaan sebagai penyedia perkhidmatan lebih kreatif dan inovatif menyediakan perkhidmatan seiring permintaan dan harapan itu.

Dalam konteks persaingan global

dalam talian berlaku, mencetus kesukaran bagi menyelesaikan masalah atau keadaan dihadapi rakyat dengan segera.

Sebagai contoh, apabila seseorang bertukar alamat kerana berpindah, beberapa perkara perlu dilaksanakan seperti berurusan di agensi terbabit untuk menukar alamat tempat kediaman pada kad pengenalan diri.

Alamat terkini juga perlu dikemas kini kepada pembekal utiliti seperti air, elektrik dan syarikat komunikasi, selain memaklumkan kepada bank dan pihak insurans serta menguruskan pertukaran persekolahan anak.

Rakyat perlu mengambil tahu dan merujuk pelbagai portal berlainan serta perlu berurusan banyak pihak disebabkan satu perkara yang berlaku dalam kehidupannya. Situasi ini menggerakkan kerajaan untuk mencari penyelesaian.

Bagi melaksanakan konsep penyampaian perkhidmatan berpaksikan rakyat, pendekatan *life-event* atau peristiwa hidup digunakan dalam pembangunan gerbang tunggal perkhidmatan dalam talian kerajaan (GOSG). Ia mengambil kira situasi boleh dijangka ataupun luar jangkaan

Lebih menyulitkan, rakyat perlu tahu turutan perkhidmatan yang mereka perlukan. Ini mengakibatkan kelewatan dalam penyelesaian sesuatu isu, di samping membabitkan masa dan kos tinggi kepada rakyat.

Ia berbeza dengan pendekatan terkini berpaksikan rakyat. Gabungan konsep pusat perkhidmatan setempat kerajaan, konsep *life-event* dan gerbang web ditambah ciri-ciri interaktif seperti papan muka peribadi rakyat, memastikan penyampaian perkhidmatan kerajaan lebih cekap dan berkesan.

Ia satu inovasi dan transformasi besar selari konsep kerajaan digital, memberi banyak faedah kepada rakyat dan kerajaan.

Dengan kata lain, pelanggan akan mendapat perkhidmatan betul dan bertepatan masa diperlukan. Ia juga menjimatkan kos dan masa rakyat, kerana tidak perlu mengunjungi semua agensi bagi mendapatkan perkhidmatan diperlukan.

Kerajaan turut mendapat faedah di mana perkhidmatan disediakan lebih efisien, efektif dan mesra rakyat.

Melalui pembabitkan rakyat dan maklumat diperoleh daripada pengalaman pengguna juga, kerajaan

Timbalan Ketua  
Pegawai Teknologi  
Maklumat dan  
Kommunikasi (ICT) Unit  
Permodenan Tadbiran  
dan Perancangan  
Pengurusan Malaysia  
MAMPU), Jabatan  
Perdana Menteri

pan itu.

Dalam konteks persaingan global, hala tuju dan inisiatif digitalisasi serta peningkatan kecekapan penyampaian sektor awam akan membuka peluang kepada pelabur asing membuat keputusan untuk pelaburan lebih terjamin, seterusnya meningkatkan pertumbuhan ekonomi negara.

Oleh itu, ekosistem digital yang lengkap perlu diwujudkan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan kerajaan yang bersepadu, terangkum dan selamat dapat dilaksanakan.

Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) sebagai peneraju transformasi penyampaian perkhidmatan sektor awam, mentransformasikan proses penyampaian perkhidmatan daripada perkhidmatan berpaksikan kerajaan, kepada perkhidmatan berpaksikan rakyat.

Jika diimbangi kembali, konsep digital bukan baharu, sebaliknya kerajaan memulakan inisiatif ini melalui pelaksanaan kerajaan elektronik (e-Kerajaan) diperkenalkan di bawah program Koridor Raya Multimedia (MSC) pada 1996.

Ia satu daripada tujuh aplikasi perdana MSC bertujuan menambah baik operasi dalaman agensi kerajaan, di samping meningkatkan komunikasi antara rakyat dengan kerajaan dalam penyampaian perkhidmatan awam melalui ICT.

Ketika itu, laman sesawang dan gerbang web atau portal kerajaan platform utama penyampaian maklumat kepada rakyat. Semua agensi kerajaan memuat naik pelbagai maklumat dan menyediakan perkhidmatan dalam talian untuk dicapai rakyat.

Namun, timbunan maklumat dan perkhidmatan

boleh dijangka ataupun luar jangka.

Bagi perkara boleh dijangka, ia dapat dirancang contohnya urusan persekolahan, pembelajaran pada peringkat universiti, perkahwinan dan urusan memulakan perniagaan. Perkara luar jangka pula merujuk peristiwa luar kawal seperti kehilangan kerja, sakit, kemalangan atau kematian ahli keluarga terdekat.

Dalam konteks ini, perkhidmatan dalam talian disediakan mengikut perspektif kehidupan seharian rakyat.

Mekanisme pemadanan masalah dihadapi rakyat dengan perkhidmatan kerajaan yang disusun mengikut kitaran hidup rakyat ini, menjadikan perkhidmatan disediakan gerbang kerajaan lebih mudah, cepat, mesra pengguna dan lebih mudah dicapai.

Ini berbeza laman sesawang dan portal tradisional sebelum ini yang memaparkan reka bentuk berpaksikan struktur hierarki sesebuah agensi kerajaan.

Reka bentuk silo dan vertical seperti ini menyukarkan rakyat mendapatkan perkhidmatan disediakan secara menyeluruh dan merentasi agensi. Rakyat perlu mengenal pasti jenis perkhidmatan, maklumat dan dokumen diperlukan bagi menyelesaikan sesuatu masalah atau keadaan dihadapinya.

oleh daripada pengalaman pengguna juga, kerajaan berpeluang menambah baik perkhidmatan dari semasa ke semasa, seterusnya membangun dasar dan perkhidmatan lebih baik pada masa akan datang.

Pelaksanaan perkhidmatan berpaksikan rakyat juga membuka peluang peningkatan ranking negara di persada dunia melalui penilaian dilaksanakan, antaranya Indeks Pembangunan E-Kerajaan Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (UNEGDI).

Kedudukan negara dalam Indeks Perkhidmatan Dalam Talian UNEGDI dilaksanakan setiap dua tahun meningkat dari tangga 40 pada 2016 kepada tangga 27 dan 24 masing-masing pada 2018 dan 2020.

Seperti dinyatakan dalam Rangka Kerja Tindakan Ekonomi Digital Malaysia (MyDIGITAL), impak ekonomi digital sangat luas membabitkan masyarakat, perniagaan dan kerajaan.

Bagi merealisasikan dan menyokong hasrat ini, satu inisiatif dalam rangka kerja MyDIGITAL ialah menambah baik gerbang GOSG bagi memudahkan urusan perniagaan dan menjadikan penyampaian perkhidmatan sektor awam lebih cekap dan berkesan.

Justeru, kerajaan khususnya MAMPU dari semasa ke semasa akan terus menambah baik gerbang ini bagi mencapai sasaran inisiatif berkenaan iaitu sebanyak 85 peratus perkhidmatan dalam talian 'hujung-ke-hujung' kerajaan selesai diintegrasikan dan boleh dicapai melaluinya menjelang 2030.

Diharapkan agenda pendigitalan melalui transformasi penyampaian perkhidmatan sektor awam berpaksikan rakyat ini dapat menyokong matlamat dan aspirasi MyDIGITAL, seterusnya meningkatkan taraf hidup rakyat melalui pertumbuhan ekonomi seimbang dan mampan berteraskan teknologi.

