

Pandemik tingkat pencapaian digital khidmat awam

Ketika kebimbangan terhadap pandemik COVID-19 semakin meningkat, desakan rakyat ke arah pendigitalan perkhidmatan awam semakin dirasai.

Persoalannya, apakah benar pandemik menjadi elemen pencetus kepada pendigitalan perkhidmatan awam atau peluang membuktikan kesiapsiagaan kerajaan dalam usaha memenuhi keperluan rakyat?

Analisis laporan institusi antarabangsa seperti Cisco Global Digital Readiness Index 2019, memberikan gambaran komprehensif terhadap pencapaian Malaysia.

Kini, Malaysia berada pada fasa pecut dengan pencapaian 14.31 daripada skor maksimum 25. Fasa ini didefinisikan sebagai negara sudah mengambil beberapa langkah pengadaptasian digital, di samping mempunyai peluang ketara ke arah peningkatan kesiapsiagaan digital negara.

Dengan skor maksimum ialah 4, Malaysia mencapai skor paling tinggi bagi kriteria keperluan asas, iaitu 3.4; ke-

mudahan menjalankan perniagaan (2.98) dan persekitaran *start-up* (2.74).

Menurut laporan itu, pencapaian skor 14.31 menggambarkan kebolehan Malaysia menghadapi cabaran pendigitalan pada era Revolusi Industri 4.0 (IR4.0).

Justeru, COVID-19 menjadi peluang membuktikan kebolehan sektor awam menyampaikan perkhidmatan diperlukan rakyat walaupun berhadapan krisis di tahap nasional.

Contohnya, Portal ePBT Online disediakan Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) menyediakan perkhidmatan semakan dan pembayaran cukai taksiran, sewaan premis perniagaan dan kompaun serta permohonan lesen perniagaan.

Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) pula menawarkan Sistem Penggantian MyKad dalam talian sejak 2011.

Ia alternatif kepada orang awam yang ingin membuat permohonan gantian MyKad tanpa hadir ke kaunter.

Menyedari kekurangan maklumat bersepadu berkaitan kemiskinan rakyat, Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU) Jabatan Perdana Menteri (JPM) membangunkan Sistem Bank Data Kemiskinan Nasional (eKasih) sebagai an-

tara instrumen dalam usaha membasmi kemiskinan.

Inisiatif ini memenangi tempat pertama Anugerah Advancing Knowledge Management in Government oleh United Nations Public Service Awards (UNPSA) pada 2012.

Kebolehan kerajaan menyediakan perkhidmatan dalam talian efektif dan terkini boleh dilihat melalui pembangunan aplikasi MySejahtera.

Ia berupaya membantu dan mengawasi penularan COVID-19 dalam negara. Pengguna bukan sahaja dapat melaksanakan penilaian kesihatan sendiri, malah melalui Kementerian Kesihatan (KKM) memperoleh maklumat awal COVID-19, seterusnya mengambil tindakan cepat serta berkesan.

Kerajaan melalui Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) melancarkan projek rintis bagi membolehkan pelaksanaan perkhidmatan secara *end-to-end* (E2E) di Jabatan Imigresen Malaysia dan Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ).

Meskipun pencapaian Malaysia dalam pendigitalan perkhidmatan awam belum setaraf Korea Selatan atau Singa-

pura, komitmen ke arah pencapaian berkenaan adalah jelas.

Berdasarkan Pelan Pendigitalan Penyampaian Perkhidmatan Kerajaan diterajui MAMPU, sehingga September tahun lalu, kerajaan berjaya mencapai 66.2 peratus bagi perkhidmatan secara E2E pada peringkat Persekutuan.

Pencapaian itu menjadikan peratus perkhidmatan secara E2E pada peringkat keseluruhan sektor awam sehingga September 2020 ialah 46.8 peratus berbanding sasaran 40 peratus perkhidmatan secara E2E bagi keseluruhan menjelang Disember lalu.

Malaysia boleh dilihat sebagai negara kini yang mempunyai ekosistem pemboleh daya kompetitif ke arah mendigitalkan perkhidmatan.

Pandemik ini membuktikan kemampuan dan kebolehan perkhidmatan awam menyampaikan perkhidmatan sungguhpun berhadapan dengan krisis pada peringkat nasional.

Penulis adalah Penolong Pengarah, Unit Pemodenan Tadbiran dan Pengurusan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri (JPM)



Nur Syaheera
Adila Zulkifli