

# Pendigitalan khidmat awam

Penularan Covid-19 titik tolak pemerkasaan di bawah satu platform aplikasi pintar

Oleh Rafidah Mat Ruzki  
am@hmetro.com.my

Putrajaya

Penularan wabak Covid-19 di negara ini dilihat sebagai titik tolak kepada 'kebangkitan' dan pengu-kuhan era pendigitalan dalam perkhidmatan awam di negara ini.

Ketua Pengarah Perkhid-

matan Awam, Tan Sri Mhd Khairul Adib Abd Rahman berkata, keupayaan perkhidmatan awam dilihat

berdasarkan kepada bagaimana mereka berubah dengan persekitaran semasa.

"Kalau dahulu kita mempunyai pelbagai platform untuk menguruskan urusan pen-  
cenen, cuti, permohonan belajar, bayaran pinjaman dan

lain-lain lagi, saya menjangkakan kita mampu menyatukan semua perkhidmatan bawah satu platform dengan aplikasi pintar yang boleh diintegrasikan dengan aplikasi kerajaan yang lain.

"Justeru, melalui penyatuan ini, pelanggan akan berfokus kepada satu platform perkhidmatan yang memudahkan segala urusan dengan kerajaan (iaitu melalui perkhidmatan berpusat secara dalam talian)," katanya ketika menyampaikan Amanat KPPA 2021: Mendepani Cabaran Me-



PENDIGITALAN perkhidmatan awam akan memudahkan urusan pelanggan selari dengan persekitaran semasa.

langkau Ekspektasi, secara dalam talian di sini, semalam.

Amanat itu disiarkan secara langsung melalui Facebook Jabatan Perkhidmatan Awam.

Mohd Khairul Adib berkata, sesebuah organisasi boleh berjaya jika ia dapat melihat dan membuat jang-

kaan perubahan yang akan berlaku di masa hadapan.

Sebaliknya, beliau berkata, mana-mana organisasi yang tidak membuat perubahan dengan cepat akan ketinggalan dan gagal seperti yang berlaku kepada syarikat Kodak yang hampir gagal biarpun pernah menjadi sebuah syarikat fotografi ter-

kemuka, berikutan kegagalannya melihat perubahan dunia fotografi ke arah digital.

"Dalam konteks ini, perkhidmatan awam juga adalah sama. Kita perlu melihat dan memahami perubahan yang berlaku, yang memabitkan pelanggan utama kita," katanya.

“  
Pelanggan akan berfokus kepada satu platform perkhidmatan  
Mhd Khairul Adib