

>> BERITA > WAWANCARA > MAMPU realisasikan kerajaan digital

MAMPU realisasikan kerajaan digital

|| 4 Oktober 2020



Yusof Ismail

PERINTAH Kawalan Pergerakan (PKP) yang diperkenalkan kerana pandemik Covid-19 memberi impak besar kepada kelancaran sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan, baik kerajaan Persekutuan, kerajaan negeri, pihak berkuasa tempatan mahupun agensi masing-masing.

Mujurlah perkhidmatan secara dalam talian membolehkan urusan rakyat seperti pembaharuan cukai jalan kenderaan, permohonan bantuan, menghantar borang cukai pendapatan dan banyak lagi, dapat dilakukan dengan mudah dan selamat menggunakan platform digital.

Namun begitu tidak ramai yang tahu di sebalik perkhidmatan digital kerajaan, terdapat sebuah agensi yang menjadi tulang belakangnya iaitu Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) yang terletak di bawah Jabatan Perdana Menteri.

Dalam wawancara bersama *Sinar Ahad* minggu ini, Ketua Pengarah MAMPU, Datuk Dr Yusof Ismail menceritakan tentang kepentingan 'kerajaan digital' dalam memberi khidmat terbaik kepada rakyat, termasuk mewujudkan aplikasi MySejahtera pada musim Covid-19 ini.

Ikuti wawancara Penolong Pengarang Pengisian *Sinar Harian*, Junhairi Alyasa bersama Yusof yang turut mengupas mengenai cabaran dan masa depan pendigitalan sektor awam.

SINAR AHAD: Datuk berpengalaman luas dalam pelbagai bidang termasuk kewangan, pelaburan strategik dan ekonomi. Apakah yang ingin Datuk capai selepas dilantik sebagai Ketua Pengarah MAMPU?

DR YUSOF: Saya berpengalaman bertugas di Bahagian Kewangan dan Bahagian Pelaburan Strategik Kementerian Kewangan. Selain itu, saya juga pernah berkhidmat di Kementerian Pembangunan Luar Bandar, Unit Perancang Ekonomi dan Lembaga Pembangunan Langkawi (LADA). Kebanyakan tugas saya adalah memastikan ekonomi dan kewangan negara sentiasa kukuh melalui dasar-dasar, pelaburan kerajaan serta pelaksanaan projek-projek mega yang memberi impak kepada kemakmuran negara dan kesejahteraan rakyat.

TERKINI | POPULAR

- 1 Produk batik bermotifkan pokok sintok
- 2 Ekonomi merudum jika PKP dilaksana semula
- 3 'Belum masanya laksanakan PKP'
- 4 Liverpool, MU berkongsi derita jadi mangsa belasan
- 5 Rawat atau hukum penagih?

Ads by Google

Send feedback

Why this ad? ⓘ

Walaupun terdapat perbezaan dari segi tugas antara peranan saya sebelum ini dengan fungsi MAMPU, saya mahu MAMPU menyumbang kepada kemakmuran dan kesejahteraan rakyat dengan cara meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan kerajaan kepada rakyat khususnya melalui pemodenan dan pendigitalan. Contohnya, dengan pendekatan pentadbiran yang terkini mahupun produk teknologi komunikasi dan maklumat (ICT) yang diperkenalkan oleh MAMPU kepada jabatan-jabatan, rakyat akan menerima perkhidmatan kerajaan yang lebih baik dan seterusnya hidup lebih selesa.

Ramai yang tidak tahu tentang peranan penting yang dimainkan oleh MAMPU. Boleh Datuk ceritakan sedikit mengenai unit ini?

Saya sedar ramai rakyat di luar sana yang kurang mengenali MAMPU. Kami di MAMPU menerima hakikat ini kerana MAMPU tidak mempunyai perkhidmatan secara langsung kepada rakyat. Bagaimanapun, perkhidmatan dan sumbangan MAMPU kepada rakyat dan sektor awam amat besar. Sebagai sebuah agensi pusat, MAMPU bertanggungjawab sebagai perancang dan peneraju agenda pendigitalan dan pemodenan sektor awam. Ke arah itu, MAMPU berperanan memperkenalkan pelbagai inisiatif penambahbaikan pentadbiran dan sistem pengurusan prestasi bagi mempertingkatkan kecekapan sistem perkhidmatan awam.

Apa yang boleh saya katakan, sekiranya MAMPU tidak mengeluarkan panduan mengenai penambahbaikan perkhidmatan kaunter yang menjadi rujukan seluruh agensi awam, mungkin perkhidmatan kaunter kita masih berada pada tahun seperti tahun 1980-an dahulu. Contoh lain, seperti yang disebut oleh rakan saya di MAMPU, sekiranya kami tidak memberikan perkhidmatan ICT dengan berkesan, berkemungkinan proses pembayaran gaji kepada penjawat awam akan terjejas. Ini sudah pasti akan memberi impak kepada jutaan isi rumah di luar sana.

Apakah usaha-usaha yang berjaya Datuk rintis sepanjang menjadi Ketua Pengarah MAMPU?

Saya dilantik sebagai Ketua Pengarah MAMPU pada 22 April 2020 iaitu semasa Perintah Kawalan Pergerakan (PKP). Walaupun MAMPU bukanlah agensi barisan hadapan, tuntutan dan harapan stakeholders (pihak berkepentingan) termasuk Perdana Menteri dan Ketua Setiausaha Negara agak tinggi. Ini bagi memastikan penyampaian perkhidmatan dan komunikasi kepada rakyat berjalan dengan lancar.

Sebagai contoh, peranan Malaysia Government Call Centre (MyGCC) iaitu pusat panggilan kerajaan di bawah MAMPU sangat kritikal bagi menghubungkan rakyat dengan kerajaan. Pada masa itu, peningkatan panggilan telefon daripada rakyat telah meningkat dengan mendadak. Sebelum PKP anggaran panggilan yang diterima MyGCC adalah sebanyak 3,000 hingga 4,000 panggilan sehari, namun semasa PKP jumlah panggilan meningkat sehingga mencecah lebih 20,000 panggilan pada masa tertentu.

Dengan kerjasama strategik Majlis Keselamatan Negara dan pelbagai kementerian serta agensi, sedikit sebanyak kekusaran rakyat semasa tempoh PKP dapat ditangani.

Pegawai-pegawai ICT saya juga bertungkus lumus untuk membangunkan Sistem IPTPulang yang disiapkan dalam tempoh 60 jam sahaja bagi membantu Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) menguruskan pergerakan pelajar IPT pulang ke kampung halaman semasa PKP. Begitu juga dengan khidmat nasihat pakar-pakar ICT di MAMPU dalam membangunkan Aplikasi MySejahtera. Sebagai ketua, saya sangat berterima kasih kepada mereka. Walaupun peranan mereka kurang diketahui, mereka sangat positif dalam menjalankan tugas. Pada saya, mereka ialah wira yang tidak didendang.

Apakah peranan penting MAMPU dalam era Covid-19 ini?

Pelaksanaan PKP menyaksikan bagaimana pentingnya sistem pendigitalan dalam kerajaan khususnya bagi membantu memudahkan urusan dengan orang ramai. Pada masa yang sama ia mengurangkan risiko jangkitan yang berpunca daripada kesesakan di pejabat kerajaan. Sebagai sebuah agensi pusat dalam sektor awam, peranan utama MAMPU adalah memastikan usaha pendigitalan ini berjaya. Akibat daripada pandemik Covid-19, terdapat keperluan kepada kerajaan untuk menyediakan kemudahan digital kepada rakyat.

Antaranya perkhidmatan dalam talian seperti transaksi bayaran tanpa tunai, pendaftaran, semakan, bantuan kesihatan dan sara hidup yang dijalankan secara End-to-End (E2E) dan separa E2E.

Kerajaan telah memberi mandat kepada MAMPU untuk memastikan perkhidmatan E2E sektor awam mencapai 40 peratus pada hujung tahun 2020. Bagi tujuan ini, MAMPU dengan kerjasama Jabatan Imigresen Malaysia dan Jabatan Pengangkutan Jalan akan mengadakan projek rintis bagi sistem penyampaian kerajaan ke arah pengamalan norma baharu yang akan mendigitalkan beberapa perkhidmatan kaunter mereka.

Saya juga ingin memaklumkan bahawa MAMPU sedang menjalankan kajian untuk pembangunan komunikasi bersepadu rasmi kerajaan yang bercirikan intellegent chatbot yang dapat memberi cadangan penyelesaian masalah secara automatik dan dilengkapi dengan analisis sentimen. MAMPU juga giat mempromosi perkhidmatan digital yang ada dalam sektor awam untuk meningkatkan kesedaran rakyat. Ini penting bagi memastikan semua perkhidmatan digital yang disediakan oleh kerajaan ini digunakan oleh semua rakyat di semua peringkat. Inisiatif kerajaan digital ini bukanlah terhad di MAMPU sahaja. Ia ada di semua sektor dan jabatan seperti pembelajaran dalam talian, pengurusan kesihatan, pendaftaran perniagaan dan juga urusan imigresen.

Apakah kekangan utama yang menyebabkan usaha mendigitalkan perkhidmatan awam tidak dapat dilaksanakan dengan baik?

Antara cabaran utama adalah dasar, proses dan prosedur yang kompleks dan perlu ditambah baik. Terdapat juga jabatan kerajaan yang bergantung kepada sistem dan platform lama akibat kekurangan infrastruktur dan sistem sokongan rangkaian telekomunikasi terutamanya di kawasan luar bandar.

Di samping itu, terdapat juga kekangan yang biasa dihadapi oleh mana-mana jabatan iaitu dari aspek sumber manusia dan peruntukan kewangan. Terdapat juga rakyat sebagai pengguna yang lebih selesa hadir sendiri ke pejabat kerajaan bagi mendapatkan perkhidmatan terutamanya secara bersemuka dengan pegawai. Ini juga cabaran kepada agenda pendigitalan sektor awam.

Namun, saya tidak ingin menjadikan perkara ini sebagai alasan untuk tidak merealisasikan agenda pendigitalan ini. Saya melihat cabaran ini sebagai peluang yang perlu diberi perhatian utama bagi mencari jalan penyelesaian yang lebih holistik dalam memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat.



Yusof menceritakan tentang kepentingan "kerajaan digital" dalam memberi khidmat terbaik kepada rakyat, termasuk mewujudkan aplikasi MySejahtera pada musim Covid-19 ini.

Bagaimanakah Datuk dapat memberi jaminan kepada rakyat tentang keselamatan siber apabila mereka berurusan dengan kerajaan?

Orang awam tidak perlu berasa ragu mengenai keselamatan apabila menggunakan transaksi digital kerajaan. Ini kerana kerajaan sentiasa mengambil langkah proaktif bagi meminimumkan risiko melalui usaha-usaha pencegahan. Aspek berkaitan keselamatan dan privasi data pengguna juga selamat melalui tadbir urus dan prosedur yang ada.

Rangka Kerja Keselamatan Siber Sektor Awam (RAKKSSA) ada menerangkan mengenai prosedur keselamatan siber yang mesti digunakan oleh kementerian dan agensi awam dalam merancang perlindungan di ruang siber masing-masing.

Dengan pematuhan kepada rangka kerja ini, rakyat tidak perlu risau tentang keselamatan siber ataupun insiden-insiden yang tidak diingini. Ia juga selaras dengan keperluan keselamatan maklumat yang digariskan oleh Pejabat Ketua Pegawai Keselamatan Kerajaan Malaysia (CGSO), Agensi Keselamatan Siber Negara (NACSA) dan Cybersecurity Malaysia (CSM).

Selain itu, kerajaan juga mempunyai infrastruktur seperti MyGovCloud@PDSA yang berfungsi sebagai pengkomputeran awan kerajaan secara berpusat dan MyGov*Net yang berperanan sebagai infrastruktur rangkaian telekomunikasi. Infrastruktur ini memastikan semua maklumat dalam se-tiap transaksi dengan kerajaan adalah selamat dan dilindungi.

Apakah yang diperlukan oleh penjawat awam untuk menjayakan usaha mendigitalkan sektor awam?

Dalam menguruskan permintaan rakyat yang kompleks dalam era digital ini, kerajaan melalui Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) telah melaksanakan program latihan modul pembelajaran Digital Government Competency and Capability Readiness (DGCCR). Program ini bagi memastikan penjawat awam mempunyai kompetensi dan keupayaan digital dalam menjalankan tugas.

MAMPU juga melaksanakan program pengurusan perubahan di pelbagai lapisan penjawat awam agar semua program pendigitalan perkhidmatan kerajaan difahami dan mendapat sokongan yang menyeluruh. MAMPU dari masa ke masa turut mengadakan pelbagai program kesedaran bagi meningkatkan pengetahuan pelbagai pihak mengenai pelaksanaan kerajaan digital. Sesi libat urus dengan penjawat awam sentiasa diadakan bagi memastikan kejayaan pelaksanaan kerajaan digital.

Berapakah peruntukan untuk melakukan transformasi pendigitalan ini?

Dalam Rancangan Malaysia Ke-11 bagi tempoh 2016-2020, nilai peruntukan bagi projek dan inisiatif yang berkaitan pendigitalan yang diuruskan oleh MAMPU adalah sebanyak RM5.9 bilion. Nilai keseluruhan peruntukan bagi projek ICT sektor awam pula adalah berjumlah RM27.3 bilion. Saya yakin bagi RMK-12 yang akan datang, kerajaan akan memberi komitmen yang sewajarnya bagi memastikan momentum pelaksanaan inisiatif pendigitalan sektor awam dapat direalisasikan.

Pelan Induk Ekonomi Digital akan dilancarkan dalam masa terdekat. Apakah perkara menarik dalam pelan ini?

Pelan induk itu antara lain akan mencantumkan aspek berkaitan Revolusi Industri 4.0 (IR4.0) dengan ekonomi digital, selain menyelaras semua usaha berkaitan oleh pelbagai agensi dan jabatan kerajaan. Ia mengambil kira segala usaha merencanakan ekonomi digital yang sudah dijalankan pelbagai agensi dan jabatan kerajaan.

Saya berpandangan adalah sangat penting supaya MAMPU menjajarkan semua inisiatif kerajaan digital dengan Pelan Induk Ekonomi Digital. Ini kerana inisiatif kerajaan digital dapat menjadi pemangkin penyampaian perkhidmatan yang lebih cekap kepada rakyat dan komuniti perniagaan.

Di samping itu, hasil daripada pelaburan kerajaan dalam aspek pendigitalan juga agak signifikan dalam membangunkan industri serta rantaian ekonomi yang berkaitan.

Baru-baru ini Perdana Menteri ada mengumumkan terdapat minat daripada syarikat multinasional termasuk Google, Amazon dan Microsoft untuk membantu Malaysia dalam menyediakan perkhidmatan pengkomputeran awan. Adakah MAMPU terlibat dengan perkara ini?

MAMPU turut memberikan perkhidmatan pengkomputeran awan (cloud) kepada sektor awam melalui MyGovCloud@PDSA sebagai Government Private Secured Cloud.

Ia dijangka boleh menampung hampir 25 peratus daripada keperluan perkhidmatan pengkomputeran awan dalam sektor awam. Kerajaan melihat kemampuan public cloud sebagai perkhidmatan yang dapat digunakan bagi meningkatkan keupayaan kepada MyGovCloud@PDSA bersama pembekal pengkomputeran awan secara hibrid dalam tempoh lima tahun akan datang. Melalui cloud ini, kerajaan boleh memberikan perkhidmatan sektor awam yang inovatif dengan cepat kepada rakyat tanpa perbelanjaan yang tinggi untuk infrastruktur ICT seperti pusat data, pelayan dan storan. Ia menguntungkan kerajaan dengan infrastruktur keselamatan canggih serta platform kolaboratif untuk penyampaian perkhidmatan kepada rakyat.

Bagaimanakah Datuk melihat MAMPU pada masa akan datang?

Saya melihat MAMPU merupakan satu jabatan yang sangat kritikal dalam sektor awam khususnya dalam aspek pendigitalan. Sebagai agensi pusat, dasar-dasar mahupun projek yang dijalankan oleh MAMPU akan memberi impak besar kepada negara khususnya sektor awam.

Walaupun pendigitalan ini merupakan satu aspek yang agak teknikal, saya melihat ia merupakan satu game changer utama dalam sektor awam. Oleh itu, MAMPU sentiasa melihat keperluan untuk menambah baik aspek-aspek tadbir urus serta pelaksanaan projek berkaitan kerajaan digital.

PROFIL:

Datuk Dr Yusof Ismail

Jawatan sekarang: Ketua Pengarah MAMPU

Umur: 58 tahun

Asal: Kuala Berang, Terengganu

Pendidikan: Ijazah Sarjana Muda Ekonomi (Universiti Malaya), Ijazah Sarjana Pembangunan Ekonomi (Williams College, Massachusetts, Amerika Syarikat) dan PhD Pembangunan Komuniti (Universiti Putra Malaysia).

Pengalaman: 32 tahun berkhidmat dalam perkhidmatan awam

Penolong Setiausaha Bahagian Ekonomi di Kementerian Kewangan

Timbalan Ketua Pengarah (Transformasi dan Pemodenan Pengurusan) MAMPU.

Setiausaha Bahagian Pelaburan Strategik, Kementerian Kewangan

ANEKDOT

Terkenang zaman jurutaip di pejabat kerajaan

Saya bersyukur dengan pengalaman yang diperoleh sepanjang lebih 30 tahun saya berkhidmat dalam sektor awam. Dalam tempoh itu, saya telah melalui dua era yang sangat berbeza. Pada awal perkhidmatan, hampir keseluruhan pentadbiran kerajaan adalah secara manual. Komputer adalah suatu yang asing di pejabat kerajaan.

Saya masih ingat pada masa itu, peranan jurutaip sangat penting. Jurutaip akan menerima arahan daripada pegawai untuk menyediakan dokumen seperti surat-menyurat dan minit mesyuarat. Menyediakan satu surat rasmi pada masa itu pun mengambil masa yang agak lama.

Pada hari ini, ia sudah jauh berbeza. Sektor awam telah mengalami proses transformasi. Antara faktor penyumbang kepada perkembangan ini adalah kepimpinan negara, kestabilan ekonomi dan kehendak rakyat itu sendiri. Pada saya, kata kunci yang sesuai untuk menerangkan perkembangan ini adalah pemodenan dalam pentadbiran.

Kejutan 9 Mei 2018 terhadap penjawat awam

Salah satu peristiwa penting yang saya tidak akan lupakan ialah perubahan kerajaan susulan keputusan Pilihan Raya Umum ke-14 pada 9 Mei 2018. Pada masa itu, semua penjawat awam agak terkejut kerana tidak pernah berlaku perubahan kerajaan dalam sejarah negara. Akibat daripada itu, terdapat satu persepsi bahawa penjawat awam mempunyai kecenderungan kepada sesuatu parti politik.

Bagaimanapun, penjawat awam berjaya membuktikan profesionalisme dan kesetiaan mereka kepada mana-mana kerajaan memerintah yang telah dipilih oleh rakyat. Ini kerana, semua penjawat awam sudah dilatih untuk sentiasa patuh dan komited dengan kerajaan yang memerintah ketika ini.

Luangkan masa bermain dengan dua cucu

Sekiranya mempunyai masa lapang, saya akan mengambil peluang untuk menghabiskan masa bersama ahli keluarga dan dua orang cucu saya. Selain itu, saya akan meluangkan masa bersama rakan-rakan dengan bermain golf.