



Kerajaan digital tingkat sistem penyampaian untuk rakyat

Pada awal 2020, dunia digegarkan wabak COVID-19 dengan Malaysia antara negara yang turut menerima penularan pandemik itu. Sebagai kerajaan prihatin terhadap keselamatan rakyat dan negara, Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dikuat kuasakan bermula 18 Mac hingga 31 Disember ini demi mengengkang penularan pandemik itu.

PKP memberikan impak besar kepada ekonomi negara dan kelancaran sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan. Negara mengalami penyusutan ekonomi dengan anggaran RM2 bilion sehari.

Malah, hidup rakyat turut terkesan lebih-lebih lagi apabila perlu mengadaptasi kebiasaan baharu dan mematuhi pelbagai prosedur operasi standard (SOP).

Secara umumnya, sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan membolehkan perkhidmatan disediakan Kerajaan Persekutuan, kerajaan negeri dan pihak berkuasa tempatan (PBT) termasuk agensi masing-masing.

Mengimbangi kembali sejarah usaha kerajaan meningkatkan penyampaian perkhidmatan, inisiatif Koridor Raya Multimedia (MSC) dilancarkan pada 1996.

Kerajaan elektronik disenaraikan sebagai antara tujuh aplikasi perdana perlu dilaksanakan bertujuan meningkatkan produktiviti dan daya saing negara serta kecekapan dan keberkesanan jentera pentadbiran negara dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan komputer (ICT) secara intensif serta komprehensif.

Sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan terus diperkasakan dengan memperkenalkan inisiatif kerajaan digital pada 2015 yang menekankan pendekatan baharu penyampaian perkhidmatan kerajaan.

Matlamat utama pelaksanaan agenda ini supaya harapan rakyat dapat dipenuhi seiring landskap semasa era digital masa kini. Dalam erti kata lain, pelaksanaan kerajaan digital bertujukan penyampaian perkhidmatan kerajaan mengutamakan elemen digital, sekali gus kekal memfokuskan rakyat.

Usaha ke arah merealisasikan hasrat ini menyumbang kepada kedudukan Malaysia dalam E-Government Development Index (EGDI) yang dikeluarkan Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (PBB).

Ia bertujuan mengukur kemampuan dan kesediaan negara memanfaatkan penggunaan ICT dalam sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan dengan kekerapan penilaian setiap dua tahun.

Pada 2020, kedudukan negara kita meningkat ke tangga 47 dalam kalangan 193 negara berbanding tangga ke-48 pada 2018.

Satu daripada tiga subkomponen yang menyumbang pengukuran kedudukan sesebuah negara dalam EGDI ialah *Online Services Index* (OSI). Ia digunakan untuk mengukur kemampuan dan kesediaan sesebuah negara menyediakan perkhidmatan secara dalam talian dan berinteraksi dengan rakyat secara digital.

Dari segi pencapaian pada peringkat global, kedudukan OSI Malaysia meningkat ke tangga ke-24 pada 2020 berbanding tangga ke-27 pada 2018. Peningkatan ini meletakkan Malaysia di tangga ke-9 di Asia dan kedua tertinggi di Asia Tenggara.

Perdana Menteri dalam temu bual khas Radio Televisyen Malaysia (RTM) dan Astro Awani pada 24 April lalu, menyatakan hanya 30 hingga 40 peratus perkhidmatan sektor awam dilaksanakan secara elektronik (data ketika itu).

Ini menimbulkan kebingangan kepada beliau kerana dalam persekitaran

kebiasaan baharu dialami negara ketika ini, sesuatu perlu dilakukan bagi memudahkan urusan rakyat.

Malah, ketika program perjumpaan dengan penjawat awam di Sabah pada 30 Ogos lalu, Perdana Menteri menzahirkan aspirasinya supaya agenda e-Kerajaan ataupun kerajaan elektronik (juga merujuk kerajaan digital) disegerakan supaya sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan kepada rakyat dapat ditingkatkan.

Sejajar dengan itu, dalam memperkasakan lagi agenda kerajaan digital, Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri (JPM) merangka serta menyelaras strategi penyampaian perkhidmatan kerajaan pasca-COVID-19.

Fokus diberikan kepada pendigitalan penyampaian perkhidmatan kerajaan dengan memanfaatkan Revolusi Industri 4.0 (IR4.0) yang menjurus kepada perkhidmatan dalam talian berbentuk hujung ke hujung (E2E).

Melalui kaedah ini, rakyat tidak perlu lagi hadir ke agensi kerajaan dan perkhidmatan boleh diperolehi secara dalam talian sepenuhnya dari mula hingga akhir proses, boleh diakses pada bila-bila masa dan di mana saja.

Data sehingga Julai lalu menunjukkan lebih separuh atau 52.7 peratus bilangan perkhidmatan Kerajaan Persekutuan disediakan secara E2E.

Usaha kerajaan meningkatkan perkhidmatan E2E itu akan terus dilaksanakan walaupun beberapa cabaran perlu dihadapi. Antara cabaran dikenal pasti, keengganan untuk berubah, kekangan akta, pekeliling, peraturan dan garis panduan sedia ada yang tidak seiring dengan aspirasi pendigitalan penyampaian perkhidmatan.

Begitu juga penyediaan prasarana ICT dan pemilikan peranti tidak menyeluruh khususnya di luar bandar serta kekangan peruntukan dalam meningkatkan pendigitalan sistem penyampaian.

Oleh itu, adalah penting semua agensi kerajaan menyediakan pelan strategik pendigitalan secara holistik merangkumi keselamatan rangkaian siber, penyediaan prasarana ICT menyeluruh serta mengkaji semula perundangan dan peraturan bagi meningkatkan tadbir urus pengurusan

serta perkongsian data kerajaan.

Kepercayaan rakyat kepada perkhidmatan disediakan kerajaan secara dalam talian dari segi keselamatan siber akan dapat meningkatkan penggunaan sistem dengan lebih meluas.

Perubahan minda daripada amalan konvensional yang masih memerlukan rakyat berkinjungan ke kaunter agensi kerajaan wajar diubah kepada kebiasaan baharu dengan memperkasakan penggunaan sistem secara dalam talian.

Ini secara tidak langsung akan memudahkan urusan rakyat. Mereka bukan saja tidak perlu lagi berpusing-pusing ke agensi kerajaan dan beratur panjang serta mengambil masa lama untuk mendapatkan satu perkhidmatan, malah dapat mengelakkan terperangkap dalam kesesakan lalu lintas.

Kejayaan pelaksanaan e-Filing oleh Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) wajar dicontohi. Rakyat dididik pada mulanya menggunakan komputer di pejabat LHDN dan akhirnya tidak perlu lagi mengunjungi pejabat LHDN untuk membayar cukai.

Ini contoh sistem penyampaian perkhidmatan secara E2E yang berjaya dilaksanakan untuk kemudahan rakyat.

Oleh itu, agensi barisan hadapan seperti Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) dan Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) wajar memberikan fokus bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan secara E2E.

Dengan adanya perkhidmatan secara E2E, rakyat tidak perlu lagi beratur memperbaharui lesen kenderaan dan cukai jalan, mendapatkan kad pengenalan serta memperbaharui pasport.

Segala-galanya akan menjadi lebih mudah dengan teknologi di hujung jari. Pada masa sama, operasi di perkhidmatan kaunter boleh dikurangkan dan kakitangan sedia ada boleh ditempatkan di perkhidmatan lebih memerlukan.

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

Kepercayaan rakyat kepada perkhidmatan disediakan kerajaan secara dalam talian dari segi keselamatan siber akan dapat meningkatkan penggunaan sistem dengan lebih meluas.

