

Selesa kerja cara lama sekat keupayaan masyarakat digital

Kebimbangan rakyat terhadap gelombang ketiga COVID-19 semakin meningkat dengan pertambahan bilangan kes harian melebihi 600 angka, tertinggi dalam sejarah Malaysia.

Rakyat mula mengehadkan pergerakan dan berada di rumah demi keselamatan masing-masing. Terkini, kerajaan mula menguatkuasakan Perintah Kawalan Pergerakan Bersyarat (PKPB) di Selangor, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Putrajaya dan Sabah bagi mengengkang penularan pandemik.

Bayangkan dalam keadaan perlu berada di rumah, tetapi masih perlu berurusan dengan agensi kerajaan seperti memperbaharui lesen memandu, pasport dan sebagainya.

Alangkah baiknya jika semua ini dibuat tanpa perlu hadir secara fizikal ke agensi kerajaan dan boleh dibuat secara dalam talian. Urusan dapat diselesaikan cepat dan kita tidak terdedah kepada wabak COVID-19.

Dalam keadaan negara berdepan pandemik, perkhidmatan awam perlu membantu rakyat dan komuniti perniagaan untuk membina ekonomi serta mengurangkan masa berurusan dengan agensi awam secara berseamuka.

Banyak perubahan perlu dibuat secara teratur supaya berlaku peralihan minda dan tindakan termasuk perubahan kepada amalan digital.

Dengan iltizam menyediakan perkhidmatan terbaik kepada rakyat, kerajaan secara berterusan melaksanakan pemodenan perkhidmatan awam.

Ini termasuk memantapkan perancangan pengurusan organisasi, pengukuhan sistem dan prosedur kerja, pemantauan dan pengiktirafan, pengukuhan budaya organisasi berprestasi tinggi dan inovatif serta pemanfaatan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) dalam sistem penyampaian perkhidmatan.

Antara inisiatif diperkenalkan seperti MS ISO:9000, Kumpulan Inovasi Kerajaan (KIK), MyPortfolio, Business Process Reengineering (BPR), Pelan Strategik, Pengurusan Pelanggan dan Kerajaan Elektronik.

Terkini, inisiatif kerajaan digital adalah agenda utama kerajaan bagi memastikan penyampaian perkhidmatan kepada rakyat dapat ditingkatkan.

Menelusuri sejarah kerajaan elektronik, kerajaan melancarkan projek mega Koridor Raya Multimedia (MSC) pada 1996. Tujuh keutamaan dikenal pasti termasuk *electronic government* atau kerajaan elektronik yang diterajui Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU).

Di bawah kerajaan elektronik, banyak dasar dan inisiatif dari segi ap-



likasi dan rangkaian infrastruktur serta keselamatan diperkenalkan, antaranya seperti Portal MyGovernment, Gerbang SMS Kerajaan 15888, MyGovXchange (MyBayar), MyPrestasi, MyMeeting, eRating, eSurvey, eDaftar dan sebagainya.

Bagi rangkaian infrastruktur dan keselamatan ICT pula, antara inisiatif disediakan seperti Rangkaian Kampus Putrajaya (PCN), Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan (MyGov*Net), Perkhidmatan Pusat Data Sektor Awam (PDSA), Government Public Key Infrastructure (GPKI), Dasar Keselamatan ICT, Penilaian Risiko ICT dan sebagainya.

Semua ini tidak lain tidak bukan sebagai usaha kerajaan untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan dengan memanfaatkan ICT.

Selaras perubahan zaman, pada 2015 pemodenan perkhidmatan awam diperkasakan lagi dengan agenda kerajaan digital. Beberapa inisiatif baharu seperti Malaysia Government Enterprise Architecture (MyGovEA), Digital Document Management System (DDMS), MalaysiaBiz, MyIdentity dan sebagainya diperkenalkan.

Dari segi peruntukan, RM5.9 bilion disediakan bagi projek dan inisiatif berkaitan pendigitalan diuruskan MAMPU dalam Rancangan Malaysia Ke-11 (RMKe-11). Nilai keseluruhan peruntukan bagi projek ICT sektor awam dalam tempoh itu, RM27.3 bilion.

Dalam RMKe-12 (2021-2025), kerajaan dijangka menyediakan lebih banyak lagi peruntukan bagi memastikan agenda kerajaan digital ini direalisasikan.

Pendigitalan tidak hanya merangkumi aspek teknologi ICT, tetapi meliputi

Perubahan perlu bermula dengan penjawat awam sendiri. Mereka perlu meningkatkan kompetensi digital masing-masing bagi memastikan perkhidmatan secara digital yang disediakan dapat memenuhi ekspektasi rakyat.

proses dan manusia. Mengambil iktibar projek kerajaan elektronik yang memasuki tahun ke-25, aspek pengurusan perubahan wajar diberi perhatian.

Teknologi maklumat berkembang pesat, tetapi pengguna teknologi iaitu penjawat awam mahupun rakyat masih selesa bekerja dan berurusan secara konvensional iaitu secara manual dan berseamuka.

Justeru, bagi memastikan agenda kerajaan digital dapat dilaksanakan dengan jayanya, penjawat awam dan rakyat termasuk komuniti perniagaan perlu berubah ke arah penggunaan perkhidmatan dalam talian.

Sehingga Julai tahun ini, 4,418 perkhidmatan dilaporkan disediakan 27 kementerian dan agensi di bawahnya. Daripada jumlah itu, 52.7 peratus disediakan secara hujung ke hujung ataupun *end-to-end*.

Peraturan ini perlu ditingkatkan dari semasa ke semasa. Jika tidak, inisiatif ini gagal mencapai matlamat sekiranya penjawat awam tidak melengkapkan diri dengan kompetensi digital.

Begitu juga dengan komitmen rakyat untuk berubah daripada hadir secara fizikal ke agensi kerajaan kepada penggunaan perkhidmatan dalam talian sepenuhnya. Perubahan ini memerlukan anjakan minda dan kemahuan.

Perubahan perlu bermula dengan penjawat awam sendiri. Mereka perlu meningkatkan kompetensi digital masing-masing bagi memastikan perkhidmatan secara digital yang disediakan dapat memenuhi ekspektasi rakyat.

Untuk itu, kerajaan melalui Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) melaksanakan latihan modul pembelajaran Digital Government Competency and Capability Readiness (DGCCR) kepada penjawat awam. Program ini bertujuan memastikan penjawat awam mempunyai kompetensi dan keupayaan digital dalam menjalankan tugas.

Pelbagai inisiatif pendigitalan disediakan kerajaan, tetapi kurang mendapat sambutan ataupun dirasai rakyat, mahupun komuniti perniagaan. Justeru, perlu bagi agensi kerajaan memastikan pengurusan perubahan dilaksanakan secara menyeluruh dan berstruktur bagi membantu mengadaptasi perubahan agar berlaku dengan cepat dan lancar.

Program pendidikan dan latihan berterusan serta masa secukupnya perlu diberi untuk berubah. Kebolehan manusia untuk berubah bergantung pilihan dan keupayaan mereka untuk berubah.

Mengambil peluang daripada pandemik melanda negara masa kini, ruang untuk berubah kepada masyarakat digital semakin luas dan cepat. Sudah menjadi trend ketika ini, pembelian secara dalam talian semakin rancak dan rakyat sudah terbiasa dengan kaedah ini.

Kenapa tidak perkhidmatan disediakan kerajaan secara dalam talian juga dimanfaatkan sepenuhnya.

Ringkasnya, kejayaan agenda kerajaan digital bergantung tahap penggunaannya yang memberi manfaat kepada rakyat. Insya-Allah dengan komitmen semua pihak dari segi perubahan minda dan tindakan akan membuka landscape baharu sistem penyampaian perkhidmatan awam yang berorientasikan rakyat menerusi pendigitalan.

Penulis adalah Timbalan Ketua Pengarah (Transformasi dan Pemodenan Pengurusan) Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)