

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS PELANCARAN PROJEK "PUBLIC SERVICES NETWORK" KE SELURUH
NEGARA DAN MENANDATANGANI PERJANJIAN PERKHIDMATAN/USAHASAMA DI ANTARA
KERAJAAN MALAYSIA DENGAN POS MALAYSIA BERHAD DAN DI ANTARA POS MALAYSIA
BERHAD DENGAN PERMODALAN NASIONAL BERHAD
Lokasi : IBU PEJABAT POS MALAYSIA, KOMPLEKS DAYABUMI, KUALA LUMPUR
Tarikh : 27-05-1994

Terlebih dahulu saya mengucapkan berbilang-banyak terima kasih kepada pihak Pos Malaysia yang telah memberi penghormatan kepada saya untuk melancarkan projek Public Services Network atau PSN ke seluruh negara dan juga menyaksikan Majlis Menandatangani Perjanjian Perkhidmatan/Usahasama di antara Kerajaan Malaysia dengan Pos Malaysia dan di antara Pos Malaysia dengan Permodalan Nasional Berhad. Saya juga ingin mengucapkan tahniah kepada MAMPU, Pos Malaysia, Permodalan Nasional Berhad, Jabatan Pengangkutan Jalan, Pejabat Pendaftaran Perniagaan, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna yang telah berjaya merintis jalan membuktikan kemampuan dan menjalin kerjasama yang begitu erat untuk menjadikan PSN satu kenyataan hari ini.

2. Kita menyedari betapa besarnya harapan orang awam bagi mendapatkan perkhidmatan yang cekap dan berkesan daripada agensi-agensi Kerajaan. Kita juga menyedari betapa perkhidmatan kaunter merupakan satu aktiviti kritikal ataupun yang merupakan moment of truth bagi menguji perkhidmatan awam yang sekarang ini berteraskan pelanggan atau customer-driven. Secara konsepnya, PSN membolehkan agensi-agensi Kerajaan menawarkan perkhidmatan kaunter mereka secara 'on-line' kepada orang ramai melalui kemudahan komputer dan alat-alat telekomunikasi yang terdapat di pejabat-pejabat pos.

3. Pejabat-pejabat pos mempunyai rangkaian pengkomputeran yang menghubungkan sejumlah 530 buah pejabat-pejabat pos di seluruh negara secara on-line ke komputer utama Pos Malaysia di Ibu Pejabat. Dengan wujudnya projek PSN ini, maka Pos Malaysia kini mempunyai salah satu rangkaian komputer terbesar di seluruh negara. Pejabat-pejabat pos sedia wujud di kebanyakan pekan dan bandar di negara ini dan merupakan institusi-institusi akar umbi.

4. Saya sendiri telah melihat pada bulan November 1991 satu demonstrasi pelaksanaan PSN ini bagi urusan pembaharuan lesen perniagaan di Pejabat Pos Sungai Besar, Selangor. Saya berasa yakin dengan kemampuan PSN sebagai satu infrastruktur penawaran perkhidmatan kaunter yang inovatif kepada orang ramai.

5. Sebagai langkah permulaan, empat jenis perkhidmatan telah dikenalpasti untuk ditawarkan melalui PSN.

Perkhidmatan-perkhidmatan tersebut adalah Pembaharuan Lesen Memandu dan Pembaharuan Cukai Jalan untuk Jabatan Pengangkutan Jalan, Pembaharuan Lesen Perniagaan untuk Pejabat Pendaftar Perniagaan, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna, dan Pembayaran Kompaun Trafik untuk Polis DiRaja Malaysia. Perkhidmatan-perkhidmatan ini adalah tambahan kepada perkhidmatan seperti pembayaran bil elektrik, air, telefon dan sebagainya yang telah lama diperkenalkan di pejabat-pejabat pos di bawah Sistem Pembayaran Bil Setempat.

6. Saya mengucapkan terima kasih kepada PNB yang telah membangunkan sistem komputer bagi projek PSN ini yang mengandungi empat komponen iaitu:

(i) Sistem Aplikasi Kaunter bagi mengendalikan kemasukan data ke dalam komputer di kaunter-kaunter pejabat pos;

(ii) Sistem Aplikasi Komunikasi bagi mengendalikan pergerakan data secara terus menerus di antara komputer mikro di pejabat-pejabat pos dengan komputer induk di agensi-agensi Kerajaan yang terlibat;

(iii) Sistem Aplikasi Agensi bagi mengendalikan 'business logic' dan interaksi ke pangkalan data di

komputer induk agensi-agensi Kerajaan; dan

(iv) Sistem Aplikasi Perakaunan bagi mengendalikan aspek perakaunan. Teknologi yang digunakan adalah teknologi `client-server' yang mana data yang dimasukkan di kaunter-kaunter pejabat pos dapat berinteraksi secara 'on- line' dengan komputer induk di jabatan-jabatan Kerajaan yang terlibat.

7. Projek perintis bagi perkhidmatan pembaharuan lesen memandu menerusi PSN telah mula dilancarkan di pejabat- pejabat pos di Bandar Tun Razak dan Kuala Selangor pada bulan Ogos 1993 manakala projek perintis bagi perkhidmatan pembaharuan lesen perniagaan telah dimulakan pada bulan September 1993 di pejabat-pejabat pos yang sama. Dalam tempoh perintis itu, bayaran yang dikenakan kepada pengguna ialah sebanyak RM1.50 bagi perkhidmatan pembaharuan lesen memandu dan RM4.00 bagi perkhidmatan pembaharuan lesen perniagaan. Kini, perkhidmatan PSN ini telah diperluaskan kepada sebanyak 49 buah pejabat pos di seluruh negara dan bilangan ini akan bertambah dari semasa ke semasa. Kerajaan juga telah bersetuju supaya bagi pelancaran PSN ke seluruh negara, kadar bayaran bagi ditetapkan pada RM2.00 bagi perkhidmatan pembaharuan lesen memandu dan RM3.50 bagi perkhidmatan pembaharuan lesen perniagaan.

8. Dalam satu kajiselidik yang dijalankan di pejabat- pejabat pos di Kuala Selangor dan Bandar Tun Razak untuk menilai keberkesanan perkhidmatan yang diberikan, beberapa penemuan yang menggalakkan telah diperolehi daripada kajian tersebut, antaranya seperti berikut:

(i) bahawa ramai pengguna berpuas hati dengan mutu perkhidmatan yang diberikan;

(ii) ada di antara pengguna yang tidak pernah membuat urusan pembaharuan sendiri kini menggunakan perkhidmatan PSN kerana ianya lebih mudah dan murah;

(iii) ramai pengguna berpuas hati dengan kadar bayaran yang dikenakan; dan

(iv) pada pengguna yang menyatakan pengharapan mereka agar kemudahan sebegini diperluaskan lagi bagi meliputi perkhidmatan-perkhidmatan yang lain.

9. Semenjak perkhidmatan pembaharuan lesen memandu mula diperkenalkan melalui pejabat-pejabat pos iaitu dari bulan Ogos 1993, perangkaan sehingga 19 Mei 1994 menunjukkan bahawa sebanyak 18,945 urusan telah dijalankan yang melibatkan jumlah kutipan hasil Kerajaan sebanyak RM601,880.00. Bagi perkhidmatan pembaharuan lesen perniagaan pula, dari bulan September 1993 sehingga bulan April 1994, sebanyak 899 urusan telah dilaksanakan melalui pejabat-pejabat pos yang melibatkan jumlah kutipan hasil Kerajaan sebanyak RM22,502.00.

10. Pelaksanaan projek PSN ini memberikan banyak faedah kepada negara di antaranya adalah seperti berikut: (i) memudahkan orang ramai untuk mendapatkan perkhidmatan kaunter di pejabat-pejabat pos yang terdekat dengan mereka;

(ii) membantu meningkatkan pungutan hasil Kerajaan; dan

(iii) menjimatkan kos pengendalian oleh kerana jabatan-jabatan yang terlibat tidak perlu membuka cawangan-cawangan baru untuk meluaskan perkhidmatan mereka dan ini juga membantu usaha-usaha Kerajaan untuk mengurangkan saiz perkhidmatan awam.

11. PSN ini merupakan satu lagi inovasi yang diperkenalkan untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan awam. Pelaksanaan projek PSN ini mencerminkan kesedaran dan kepekaan perkhidmatan awam terhadap perubahan-perubahan persekitaran di mana masyarakat negara kini kian menempatkan harapan yang lebih tinggi ke atas kecekapan dan kepantasan perkhidmatan- perkhidmatan yang disampaikan oleh agensi-agensi Kerajaan.

12. Saya adalah difahamkan bahawa dua lagi perkhidmatan akan ditawarkan melalui PSN tahun ini iaitu Pembaharuan Cukai Jalan dan Pembayaran Kompaun Trafik. Saya juga difahamkan bahawa terdapat

agensi- agensi lain yang bercadang menggunakan PSN untuk perkhidmatan kaunter mereka termasuklah Keretapi Malaysia untuk penjualan tiket keretapi, Kementerian Kesihatan bagi pembayaran bil perubatan, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja dan Pertubuhan Keselamatan Sosial untuk pembayaran caruman pekerja.

13. Adalah dimaklumkan bahawa usaha Kerajaan melaksanakan PSN ini juga telah mendapat perhatian negara-negara Jepun, Thailand, Vietnam, Indonesia dan Canada dan perwakilan-perwakilan dari negara-negara tersebut telah datang ke negara ini untuk mempelajari dengan lebih mendalam mengenai pelaksanaan PSN ini.

14. Projek PSN ini dicadang diperluaskan daripada 49 buah pejabat pos yang sedia ada sekarang kepada semua pejabat-pejabat pos yang telah dikenalpasti oleh agensi- agensi berkenaan.

15. Kejayaan PSN adalah memerlukan perkhidmatan yang berkualiti oleh semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaannya. Ini bermakna, pihak pengurusan dan staf yang menjadi tulang belakang kepada pelaksanaan PSN perlulah memastikan supaya sistem ini boleh beroperasi dengan berkesan pada setiap masa. Anggota-anggota di kaunter-kaunter perlulah memastikan bahawa orang ramai dapat memperolehi perkhidmatan ini dengan mudah, cekap dan bertepatan dengan janji-janji yang termetri di dalam piagam pelanggan tiap-tiap pejabat pos. Apabila orang ramai menikmati faedah daripada perkhidmatan ini, kita akan dapat mencapai matlamat untuk memberi perkhidmatan terbaik kepada orang ramai sesuai dengan konsep "customer-driven civil service".

16. Dengan ini, saya melancarkan dengan rasminya, perkhidmatan 'Public Services Network' ini ke seluruh negara.