

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : UPACARA PELANCARAN SALAM INFOBASE JPJ BERTEMPAT DI JABATAN
PENGANGKUTAN JALAN JOHOR BAHRU
Lokasi : JOHOR BAHRU, JOHOR
Tarikh : 23-05-1996

1. Saya bersyukur ke hadrat Allah Subhanahu Wataala oleh kerana dengan izinNya kita semua dapat berkumpul di majlis pada pagi ini. Saya juga ingin mengucapkan berbilang-banyak terima kasih kepada Tuan Haji Pahamin, Ketua Pengarah, Jabatan Pengangkutan Jalan oleh kerana sudi menjemput saya untuk melancarkan JPJ-Infobase. Saya juga memohon maaf kerana majlis ini terpaksa ditangguhkan kerana saya tidak dapat datang atas sesuatu hal yang tidak dapat dielakkan.

2. Saya mengucapkan tahniah kepada JPJ Malaysia atas kejayaan meningkatkan perkhidmatannya ke tahap yang cemerlang. Ini disebabkan peluang-peluang teknologi yang ada telah digunakan sebaiknya demi menjamin perkhidmatan yang lebih baik kepada orang awam. Saya turut berpuas hati dengan prestasi perkhidmatan kaunter secara on-line yang dilaksanakan di pejabat-pejabat JPJ sekarang.

Program-program sistem maklumat yang dilaksanakan oleh JPJ adalah selaras dengan beberapa konsep yang diutarakan oleh Kerajaan seperti paper-less public service, office automation, information sharing, information super-highway, dan sebagainya.

3. Salah satu dimensi yang menentukan kecemerlangan Perkhidmatan Awam ialah dengan mempunyai program-program pengurusan maklumat dengan cekap. Maklumat-maklumat yang relevan, kemaskini, boleh dipercayai, menepati masa, mudah diperolehi, berintegriti dan kos berpatutan adalah antara ciri-ciri sistem maklumat yang cekap. Di samping itu, cara penggunaan maklumat perlu dioptimumkan, di mana sumber maklumat yang terdapat di sesebuah jabatan atau agensi patut dikongsi penggunaannya bersama lain-lain agensi yang memerlukannya. Pertindihan maklumat atau information redundancy yang terdapat di antara jabatan dan agensi Perkhidmatan Awam perlu di elakkan.

4. Konsep information sharing patut diamalkan kerana ia bukan sahaja dapat mengurangkan kos penyelenggaraannya, tetapi ia juga dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan kepada orang ramai. Maklumat-maklumat berbentuk public domain seperti maklumat kenderaan, Pendaftaran Negara dan profil perkhidmatan misalnya, hanya perlu diselenggarakan oleh agensi-agensi yang menjalankan tanggungjawab itu, dan digunakan secara ramai bersama oleh lain-lain agensi di peringkat Persekutuan dan Negeri. Dengan ini, pertindihan maklumat di antara agensi dapat dikurangkan, dan perubahan-perubahan ke atas maklumat dapat dilakukan at source. Konsep perkongsian dan penyeragaman maklumat ini adalah bertepatan dengan hasrat bagi mewujudkan total quality organisation, di mana di antara agensi-agensi wujudnya satu suasana saling perlu-memerlukan dan bantu-membantu dalam urusan pentadbiran maklumat bagi membina satu Perkhidmatan Awam yang unggul dan cemerlang. Ini adalah selaras dengan penekanan terhadap teknologi maklumat terkini di negara-negara maju.

5. Dalam menuju kurun ke 21, Perkhidmatan Awam tidak dapat lari daripada menggunakan sepenuhnya peluang-peluang yang ada dalam teknologi maklumat untuk memperbaiki dan mengadakan pembaharuan-pembaharuan dalam pentadbirannya bagi memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan menepati kemahuan pelanggan yang juga menjadi stakeholder.

Usaha yang menyeluruh dan berterusan perlu dilakukan bagi mengkaji dan memperbaiki sistem serta prosedur kerja yang sedia ada supaya Perkhidmatan Awam sentiasa mempunyai competitive advantage. Oleh itu sistem kerja dan prosedur-prosedur yang menimbulkan kelewatan, pentingkan birokrasi, pembaziran masa, tenaga dan kos serta ketidakcekapan, sudah tidak sesuai diamalkan lagi. Proses-proses kerja yang ketinggalan ini perlu dikaji semula dan diperbaiki melalui tindakan process re-engineering. Aspek-aspek yang boleh diperkenalkan dalam usaha memajukan proses kerja termasuklah (i) Meningkatkan tahap automasi pejabat; (ii) Meningkatkan kecekapan sistem maklumat; (iii) Menggalakkan inovasi dan kreativiti; dan (iv) Mewujudkan paper-less civil service.

6. Kaedah pelaksanaan konsep paper-less civil service ini tidak hanya berkisar kepada penggunaan teknologi elektronik semata-mata. Secara umumnya, pengurangan kertas yang dimaksudkan adalah merangkumi penggunaan borang-borang, dokumen-dokumen serta risalah-risalah. Kerajaan memandang berat akan hal ini kerana borang-borang dan dokumen-dokumen yang banyak boleh membebankan orang ramai ketika berurusan dengan sesebuah agensi, dan kadangkala mereka perlu mengisi butir-butir maklumat yang sama apabila berurusan dari satu agensi ke satu agensi, atau dari satu bahagian ke satu bahagian dalam agensi yang sama. Kadangkala maklumat yang diminta tidak digunakan dalam urusan membuat keputusan.

7. Oleh itu semua borang dan dokumen-dokumen yang digunakan oleh agensi-agensi hendaklah sentiasa dikaji semula supaya ringkas, mudah difahami dan hanya mengandungi butir-butir yang relevan dan diperlukan untuk membuat keputusan sahaja.

Sehubungan dengan itu, peraturan-peraturan dan keperluan statutori hendaklah turut dikaji semula dan dipinda jika perlu. Para pegawai dan anggota perkhidmatan awam juga harus diberi kesedaran dan kefahaman terhadap keperluan mengurangkan penggunaan kertas dalam pelaksanaan tugas harian mereka. Jika tidak segala peralatan yang canggih tidak akan membawa kesan yang diharapkan.

8. Hasrat Kerajaan untuk mewujudkan sebuah Perkhidmatan Awam yang cemerlang memerlukan kepada perubahan kepada mindset yang positif untuk menerima perubahan-perubahan baik dari segi budaya kerja, business process, dan pengautomasian melalui penggunaan teknologi. Pelaksanaan program-program pembaharuan dan kemajuan Perkhidmatan Awam yang menekankan kepada peningkatan kualiti dan produktiviti memerlukan permodenan seperti penggunaan sistem komputer. Dengan adanya usaha-usaha yang berterusan untuk meningkatkan kualiti dan produktiviti, tahap penggunaan komputer di agensi-agensi akan terus meningkat.

9. Seperti termaklum penggunaan komputer yang pertama dalam tahun 1965 di Lembaga Letrik Negara, Kerajaan telah mengorak langkah yang aktif dalam penggunaan teknologi maklumat. Sehingga kini, Kerajaan telah membelanjakan lebih satu billion ringgit dalam pembelian perkakasan dan perkhidmatan teknologi maklumat. Pelaburan yang begitu banyak didapati telah menghasilkan faedah-faedah seperti pengurangan kos, penjimatan masa, peningkatan hasil jabatan dan penjimatan penggunaan tenaga manusia.

Sebagai contoh, saya difahamkan bahawa masa yang diambil bagi pengeluaran Lesen Memandu 'L' di Jabatan Pengangkutan Jalan dapat dikurangkan dari satu hari kepada satu jam dan pembaharuan Lesen Memandu dari 20 minit kepada 5 minit.

10. Saya juga berasa amat gembira dengan kejayaan yang telah dicapai dalam pelaksanaan beberapa projek utama teknologi maklumat. Misalnya, Public Services Network atau PSN kini telah dilaksanakan di pejabat-pejabat pos di seluruh negara dengan menawarkan perkhidmatan-perkhidmatan kaunter Kerajaan seperti Pembaharuan Lesen Memandu dan Lesen Memandu 'L', Pembaharuan Cukai Jalan dan Pembaharuan Lesen Perniagaan. Orang ramai kini boleh memilih untuk berurusan dengan jabatan-jabatan Kerajaan tertentu samada di jabatan-jabatan tersebut ataupun di pejabat-pejabat pos yang terdekat dengan mereka sahaja. Ini jelas satu perubahan yang ketara yang lebih menyenangkan orang ramai.

11. Saya juga dapati bahawa penggunaan teknologi maklumat di beberapa agensi Kerajaan telah membolehkan penyediaan perkhidmatan tambah nilai atau 'value added'. Contohnya kerjasama dan pertukaran data dan maklumat di antara Sistem Traffic COPS di Polis DiRaja Malaysia dengan sistem-sistem maklumat berkomputer di Jabatan Pengangkutan Jalan telah dapat memberikan kemudahan mengesan pesalah jalanraya untuk diambil tindakan yang diperlukan. Gandingan pihak Polis dan JPJ ini telah dapat mengurangkan bilangan mereka yang cuba mengelakkan diri daripada membayar saman atau denda ke tahap yang minimum. Untuk tujuan ini, Kerajaan telah menyediakan kemudahan capaian maklumat data awam melalui sistem-sistem seperti Civil Service Link (CSL), SIRIMLINK, PALMOILIS, MASTIC, SITTEDEC dan lain-lain lagi. Saya berharap lebih banyak jabatan Kerajaan akan mewujudkan pangkalan-pangkalan data capaian umum sedemikian untuk memudahkan orang ramai mendapatkan

maklumat Kerajaan dengan cara yang paling mudah dan menjimatkan.

12. Kerajaan juga baru-baru ini telah bersetuju dengan penubuhan Government Integrated Telecommunications Network atau GITN yang akan merupakan tulang belakang saluran telekomunikasi bagi sektor awam. Saya berkeyakinan penuh bahawa pelaksanaan GITN akan dapat menyatupadukan rangkaian- rangkaian perhubungan yang sedia ada bagi memudahkan penyaluran dan perkongsian maklumat sektor awam.

13. Walaupun Kerajaan telah mencapai banyak kejayaan dalam penggunaan teknologi maklumat semenjak tiga dekad yang lalu, namun saya percaya masih banyak yang perlu dan boleh dilakukan.

Teknologi-teknologi terbaru yang wujud di pasaran adalah merupakan pemangkin kepada pewujudan sebuah Kerajaan yang benar-benar terbuka atau 'an opened- government'. Kerajaan pula telah lama berhasrat untuk memudahkan orang ramai mendapatkan maklumat Kerajaan tanpa halangan dan karenah birokrasi.

Walau bagaimanapun, halangan-halangan tetap wujud dan usaha-usaha untuk mendapatkan maklumat boleh memakan masa yang panjang serta melibatkan perbelanjaan yang tinggi.

14. Saya berkeyakinan penuh bahawa halangan- halangan tersebut boleh diatasi dengan pegawai-pegawai meneliti keperluan sebenar Jabatan dan agensi-agensi yang terlibat. Saya ingin melihat lebih banyak jabatan Kerajaan menyediakan kemudahan capaian maklumat dan perkhidmatan melalui cara yang lebih inovatif dengan pelbagai cara dan teknologi yang ada masakini dan masa akan datang -misalnya melalui komputer (di rumah, di tempat kerja atau kiosk), melalui telefon yang telah menjadi semakin cerdas (smarter) dan juga melalui televisyen (yang menjadi semakin berinteraktif). Saya yakin tidak lama lagi lebih banyak agensi-agensi Kerajaan mewujudkan pangkalan-pangkalan data 'multi-media' yang menggabungkan data, imej dan suara yang sudah tentunya berbeza dan mempunyai nilai-tambah yang lebih tinggi berbanding dengan pangkalan-pangkalan data tradisional.

15. Usaha terbaru JPJ, iaitu membina satu infobase yang di dalamnya mengandungi maklumat-maklumat yang perlu diketahui oleh orang ramai adalah suatu inovasi yang dipuji. Secara tidak langsung ianya menyumbang ke arah peningkatan imej Kerajaan dari kacamata orang ramai kerana ianya menjadi satu saluran penyampaian maklumat Kerajaan kepada masyarakat. Apatah lagi infobase ini boleh dicapai melalui Internet, maka ianya akan sedikit sebanyak meningkatkan imej Negara di mata dunia kerana ianya sama-sama dapat dicapai oleh pengguna-pengguna di seluruh dunia. Bagi orang awam yang datang mengunjungi pejabat-pejabat JPJ, mereka boleh mencapai maklumat-maklumat yang sama melalui kemudahan information kiosk yang dipasangkan di lobi- lobi atau ruang menunggu. Information kiosk ini dilengkapi dengan touch screen bagi orang ramai menggunakannya dengan mudah.

16. Pengujudan infobase JPJ ini juga boleh dijadikan sebagai satu saluran untuk para pelanggan berinteraksi dengan JPJ melalui maklumbalas dalam bentuk aduan, rungutan-rungutan tidak puas hati, cadangan peningkatan perkhidmatan dan sebagainya.

Maklumbalas daripada pelanggan amat penting bagi sesebuah agensi untuk dijadikan sebagai asas bagi meningkatkan lagi prestasi perkhidmatannya. Adalah diharapkan supaya infobase ini sentiasa ditadbir dan dipertingkatkan kegunaannya. Ini adalah penting bagi memastikan maklumat-maklumat yang ingin disebarkan kepada pelanggan sentiasa up-to-date, dan disampaikan dengan cara menarik, jelas dan dipertingkatkan sejajar dengan perkembangan teknologi semasa. Saya berharap semoga usaha-usaha seperti ini dapat dicontohi, dan adalah menjadi tanggungjawab semua agensi Kerajaan untuk sama-sama berusaha ke arah mewujudkan rakyat Malaysia sebagai sebuah masyarakat yang information-rich.

17. Dengan ini, saya dengan sukacitanya melancarkan SALAM, iaitu homepage dan infobase bagi JPJ, sebagai Sistem Pengantara Maklumat JPJ Kepada Pelawat Awam.