

Penyampai : TAN SRI ABDUL HALIM BIN ALI
Tajuk : MAJLIS PELANCARAN BUKU PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA
-MEMBUDAYAKAN TEKNOLOGI MAKLUMAT
Lokasi : INTAN, BUKIT KIARA
Tarikh : 30-04-1998

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan terima kasih atas kehadiran ketua-ketua jabatan dan wakil media, tuan-tuan dan puan-puan ke Majlis Pelancaran Buku "Perkhidmatan Awam Malaysia - Membudayakan Teknologi Maklumat" pada petang ini.

2. Buku "Perkhidmatan Awam Malaysia - Membudayakan Teknologi Maklumat" dan versi Bahasa Inggerisnya bertajuk 'The Civil Service of Malaysia - Building an IT Culture' merupakan laporan tahunan yang kelapan dalam siri Laporan Pembaharuan dan Kemajuan Dalam Perkhidmatan Awam. Laporan kali ini membawa tema 'Membudayakan Teknologi Maklumat'. Tema ini dipilih sejajar dengan hasrat Kerajaan untuk menjadikan negara sebagai peneraju dalam bidang teknologi maklumat (IT) di rantau ini. Kesungguhan Kerajaan untuk membudayakan IT melalui Agenda IT Kebangsaan atau NITA serta komitmennya dalam membangunkan Koridor Raya Multimedia (MSC) membuktikan kesungguhan ini.

Potensi IT dan Pembangunan Aplikasi Perdana

3. Sejak MSC dilancarkan dalam bulan Ogos 1996, Perkhidmatan Awam telah menggembeng tenaga dan kepakaran menyediakan konsep dan perancangan untuk mengisi visi dan matlamat program besar ini. Teras kepada usaha-usaha ini ialah bagaimana IT dengan kecanggihan multimediana dapat digunakan sepenuhnya bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada Kerajaan, masyarakat perniagaan dan orang ramai amnya. Beberapa agensi telah diberi tugas untuk menerajui usaha-usaha ke arah ini. Melalui kerjasama erat dengan Perbadanan Pembangunan Multimedia (MDC) dan perkongsian kepakaran dengan syarikat-syarikat IT swasta dari dalam dan luar negeri, agensi-agensi tunjak ini telah berjaya menyediakan 15 CRFP iaitu cadangan konsep yang komprehensif melibatkan empat dari tujuh aplikasi perdana yang telah dipersetujui. Cadangan konsep ini telah pula diperhalusi dan dikembangkan oleh syarikat utama yang telah menunjukkan minat dan komited untuk membangunkan aplikasi-aplikasi tersebut. Lima puluh cadangan telah diterima dan proses memilih yang terbaik telah selesai dijalankan dan perakuan telahpun dikemukakan untuk keputusan Kerajaan.

4. Saya ingin mengucapkan syabas kepada semua agensi tunjak dan agensi-agensi lain yang terlibat dalam penyediaan CRFP yang telah bekerja keras menyiapkan semua dokumen yang perlu dalam tempoh masa yang ditetapkan. Saya juga ingin memanjangkan penghargaan ini kepada pakar perunding dan semua webshapers yang sama-sama berkongsi kepakaran dan berganding tenaga menyempurnakan tugas besar ini. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua media cetak dan elektronik yang telah membuat liputan meluas mengenai IT dan usaha mereka untuk meningkatkan 'celik komputer'. Kesedaran IT yang akan wujud dari usaha ini sudah tentu akan membantu Perkhidmatan Awam dalam menentukan perkhidmatan secara elektronik nanti mudah diterima dan dimanfaatkan sepenuhnya.

5. Sesuai dengan temanya, Bahagian Pertama Buku Laporan tahun 1997 ini ditumpukan kepada usaha membangun dan menggunakan IT dalam Perkhidmatan Awam. Bahagian ini, antara lain menghuraikan aplikasi-aplikasi perdana yang sedang dan akan dibangunkan; jentera pelaksanaan yang telah diwujudkan; undang-undang siber yang telah dan sedang digubal; dan langkah-langkah awal yang telah diambil ke arah kerajaan elektronik, termasuk program pengkomputeran di sektor awam keseluruhannya, projek perintis, pembangunanan Government Integrated Telecommunications Network atau GITN dan penyediaan pangkalan maklumat Kerajaan melalui CSL Gateway. Bahagian ini juga menyentuh usaha-usaha awal Perkhidmatan Awam dalam menangani masalah milenium tahun 2000 atau masalah Y2K. Pada keseluruhannya kemajuan yang dicapai sepanjang tahun 1997, terutama dalam pembangunan aplikasi perdana MSC, amat membanggakan.

Walaupun ia hanya merupakan fasa permulaan, proses yang dilalui penuh dengan cabaran dan pengajaran. Salah satu pembelajaran penting ialah bagaimana perkongsian kepakaran antara

pegawai-pegawai Kerajaan dan syarikat swasta dapat menangani satu tugas yang kompleks dalam masa yang singkat. Pada saya ini adalah salah satu kejayaan 'perkongsian pintar' di bawah semangat Persyarikatan Malaysia yang harus dijadikan contoh dan terus diperkembangkan.

6. Pengalaman yang diperolehi dalam menjayakan aplikasi perdana MSC amat berharga. Kita bukan sahaja telah dapat memahami dan mengenalpasti potensi IT tetapi juga lebih peka kepada kesan-kesan yang dibawa olehnya. Apa yang jelas ialah perubahan yang berlaku dalam bidang ini amat pantas. Perubahan ini bukan sahaja membawa bersama teknologi yang semakin canggih tetapi juga pelbagai pilihan baru untuk kita manfaatkan. Kegagalan kita untuk bergerak cepat bersama perubahan ini akan menutup peluang besar yang menyebabkan kita akan ketinggalan jauh. Keadaan yang sama akan berlaku sekiranya kita tidak berupaya menguruskan perubahan mendadak ini dengan bijaksana. Malah kita mungkin akan terdedah kepada kesan buruk yang dibawa bersama oleh perubahan ini. Salah satu persoalan yang sering diperkatakan ialah bahaya daripada pendedahan dan penyebaran maklumat yang tidak dikawal, misalnya Internet. Pertama terdapat maklumat yang tidak tepat atau yang boleh menggugat nama baik negara, dan kedua bahan-bahan yang didedahkan mungkin bertentangan dengan nilai, agama dan budaya kita. Oleh kerana cara maklumat ini dipersembahkan begitu menarik, lengkap dengan visual dan videonya, jika tidak berhati-hati, seseorang mungkin boleh dipengaruhi oleh kecanggihannya.

7. Saya tidak bertujuan untuk memberi gambaran negatif mengenai IT. Sebaliknya saya ingin menekankan tentang betapa pentingnya anggota Perkhidmatan Awam di semua peringkat, terutama ketua-ketua jabatan, memahami dan mengikuti perkembangan IT dan bagaimana kecanggihan dan potensinya dapat digunakan secara paling produktif. Sesungguhnya penggunaan IT yang betul dan strategik akan meningkatkan keupayaan kita untuk mencorak dasar, strategi dan program-program pembaharuan dalam Perkhidmatan Awam. Langkah-langkah ke arah ini telahpun kita mulakan tetapi masih banyak yang perlu dilaksanakan. Apa yang lebih penting ialah ke mana arah tuju kita, apakah agenda masa depan dan bagaimana dapat kita mengisi masa depan dengan agenda tersebut. Bahagian akhir buku laporan ini ada menggariskan secara ringkas agenda kita bagi tahun 1998 tetapi elok jika kita fikirkan lebih jauh dari itu.

Bersedia Menghadapi Perubahan

8. Setengah berpendapat bahawa 'when planning for the future, remember that the present is obsolete' dan 'the decisions of today must be based on the facts of tomorrow'. Bagaimanapun saya masih percaya bahawa pengalaman hari ini amat berharga bagi merangka arah tuju untuk masa depan. Dengan itu saya menyarankan supaya ketua-ketua jabatan menggunakan sepenuhnya pengalaman yang ada dan sentiasa melengkapkan diri dengan perkembangan terkini supaya dapat merangka strategi untuk masa depan. Jika tidak kita hanya akan menjadi penonton kepada perubahan.

9. Suatu yang nyata dan telah pun menunjukkan tanda-tanda awal ialah perubahan kepada cara bekerja dalam organisasi. Dalam konteks Perkhidmatan Awam perubahan ini melibatkan cara kita menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan. Saya ingin membawa satu contoh yang paling mudah mengenai perubahan ini. Beberapa tahun dahulu mungkin ramai tidak yakin bahawa seorang pemilik kereta boleh memperbaharui lesen memandu atau cukai jalan di kaunter selain daripada JPJ. Tetapi melalui Public Services Network urusan seperti ini telah terbukti boleh dilakukan, iaitu melalui pejabat pos. Ini hanya satu aplikasi yang paling asas dalam penggunaan IT. Kecanggihannya IT adalah lebih hebat dari itu. Dengan penggunaan kiosk, misalnya, pelanggan tersebut tidak lagi perlu hadir di kaunter dan berinteraksi dengan petugas kaunter. Beliau hanya perlu menekan beberapa butang dan menggunakan kad pelbagai guna untuk membayar di kiosk. Pada satu masa nanti urusan tersebut boleh dibuat menggunakan komputer peribadi pada bila-bila masa dan di mana-mana sahaja pelanggan berada, malah dari rumah. Perkhidmatan yang disediakan pula berbagai-bagai seperti pembayaran melalui electronic-purse; capaian maklumat peribadi; rangkaian dengan electronic commerce; pesanan dan perolehan; penempahan dan capaian kepada pelbagai pembekal maklumat. Ini bermakna akan sampai satu ketika di mana perkhidmatan Kerajaan tidak lagi akan disampaikan melalui kaunter, kecuali mungkin bagi kes-kes yang bermasalah atau memerlukan perkhidmatan khusus.

10. Saya membawa contoh ini bagi memberi gambaran bahawa perubahan besar akan berlaku dan kita harus bersedia menghadapinya. Walaupun ia melibatkan urusan rutin, implikasinya adalah luas. Beberapa persoalan perlu kita fikirkan dari sekarang dan bersedia dengan langkah-langkah yang sesuai. Antara persoalan yang saya maksudkan ialah: - Sekiranya pelanggan tidak lagi perlu mendapatkan perkhidmatan melalui kaunter-kaunter Kerajaan, apakah perubahan yang perlu dilakukan kepada agensi yang pada masa ini banyak menguruskan perkhidmatan kaunter? Masihkah mereka perlu wujud?, atau masihkah fungsi mereka dikhususkan kepada sesuatu perkhidmatan seperti sekarang? Apa yang akan berlaku kepada ruang dan kelengkapan yang tidak lagi diperlukan? - Apa akan berlaku kepada petugas-petugas kaunter yang tidak lagi perlu melayani pelanggan yang seramai sekarang? Di mana mereka hendak ditempatkan? Dan apakah persediaan dari segi pengetahuan dan kepakaran yang perlu untuk membolehkan mereka mengendalikan tugas lain? Apakah jenis latihan yang diperlukan? - Bagaimana dengan proses dan prosedur kerja? Apakah perubahan yang perlu dilakukan untuk menukar cara penyampaian perkhidmatan dari secara manual kepada elektronik? Perlukah peraturan atau undang-undang yang berkaitan dipinda? Bagaimana dengan Piagam Pelanggan? Siapa yang akan menentukan perkhidmatan dapat disediakan sebagaimana yang dijanjikan? Siapa yang bertanggungjawab memastikan perkhidmatan tersebut dapat disampaikan tanpa gangguan dan dengan lebih cepat dan tepat? Bagaimana dengan skim perkhidmatan mereka ini? Apakah kemahiran yang perlu bagi petugas ini? Ini hanya merupakan sebahagian daripada pelbagai persoalan yang perlu diberi jawapan segera.

Mekanisme Untuk Menghadapi Perubahan

11. Kejayaan mengadakan perubahan besar ini memerlukan penggabungan tenaga, pengalaman dan kepakaran dari pelbagai pihak. Oleh kerana ramai yang terlibat maka perlu ada penyelarasan yang rapi dan komunikasi yang berkesan, bukan sahaja antara sesama anggota dalam sesebuah agensi, tetapi juga antara agensi di pelbagai peringkat, khususnya antara peringkat pusat dengan peringkat negeri sehingga ke peringkat kerajaan tempatan dan daerah. Penyelarasan yang berkesan juga memerlukan setiap pihak yang terlibat bergerak serentak melalui mekanisme yang kemas dan tersusun. Keperluan ini telah mendorong Kerajaan memantapkan lagi mekanisme sedia ada dan menubuhkan JITIK, atau Jawatankuasa IT dan Internet Kerajaan.

Tuan-tuan dan puan-puan, Mengurus Perubahan Secara Menyeluruh

12. Dalam konteks pengurusan secara keseluruhan, cabaran yang sedang kita tangani sekarang sebenarnya ialah 'mengurus perubahan'. IT hanya merupakan enabler yang boleh membantu kita membawa perubahan untuk mencapai matlamat yang kita ingini dengan lebih baik dan cepat. Dengan itu kita tidak harus terbawa-bawa dengan hanya memberi tumpuan kepada teknologi, tetapi harus menjurus perhatian kita kepada matlamat yang lebih menyeluruh iaitu ke arah mewujudkan good government. Ted Gabler, penulis buku *Reinventing Government*, dalam salah satu ceramahnya menggambarkan good government sebagai sebuah Kerajaan yang berinteraksi secara harmonis dengan institusi lain dalam masyarakat, memberi sumbangan kepada peningkatan kualiti kehidupan rakyat dan membantu warganya mencapai keperluan mereka. Good government diharap berupaya meningkatkan keyakinan dan perasaan kepunyaan rakyat terhadap Kerajaan; menjamin keselamatan awam; responsif terhadap sebarang kecemasan dan malapetaka; menyediakan perkhidmatan terbaik dengan kos paling minimum; mengadakan pembangunan infrastruktur dan menyelenggaranya dengan baik; dan menentukan wujudnya Kerajaan yang beretika dan bersih dari sebarang penyelewengan. Sebagai institusi terbesar dalam struktur Kerajaan, Perkhidmatan Awam adalah bertanggungjawab mendokong hasrat ini.

13. Dengan demikian kita perlu terus memberi tumpuan kepada usaha-usaha pembaharuan secara menyeluruh. Inilah masa yang paling sesuai bagi semua agensi Kerajaan menyemak semula struktur, sistem, proses dan prosedur kerja supaya apa-apa penambahbaikan yang akan dilaksanakan dapat memanfaatkan sepenuhnya teknologi terkini. Pelaksanaan MS ISO 9000 merupakan satu contoh yang baik di mana proses penambahbaikan ini dapat diserasikan dengan aplikasi IT.

14. Tumpuan juga perlu terus diberikan kepada pelaksanaan Piagam Pelanggan. Secara logiknya, sekiranya kita bersetuju bahawa IT dapat meningkatkan kecekapan, maka jaminan standard kualiti yang

kita istiharkan melalui Piagam Pelanggan sepatutnya lebih baik. Masa yang dijanjikan harus lebih pendek dan bukan sebaliknya. Ini bermakna penilaian semula perlu dijalankan bagi memastikan apa yang tertera dalam Piagam Pelanggan membuktikan bahawa perkhidmatan telah bertambah baik. Yang lebih penting ialah menentukan jaminan yang diberi benar-benar ditunaikan. Kita tidak mahu pelanggan mempersoalkan kewibawaan Perkhidmatan Awam kerana kegagalan kita melaksanakan tanggungjawab. Kita harus ingat bahawa pelanggan masa kini semakin peka terhadap kualiti perkhidmatan. Mereka bukan lagi hanya `penerima yang pasif` tetapi merupakan `pengguna yang aktif` dan sentiasa mahukan setiap kehendak mereka diberi perhatian sewajarnya. Penilaian mereka terhadap kualiti perkhidmatan amat berpengaruh dalam menentukan keseluruhan imej Perkhidmatan Awam dan Kerajaan. Apabila imej mula terjejas maka sukarlah bagi kita untuk memulihkan keyakinan orang ramai, walau sehebat mana usaha yang kita cuba laksanakan.

Meningkatkan Keutuhan Pengurusan Kerajaan

15. Persepsi orang ramai terhadap Kerajaan juga amat bergantung kepada keyakinan mereka terhadap keutuhan pentadbiran dan pengurusan. Ukuran biasa yang digunakan ialah kerapuhan peribadi anggota pentadbiran termasuk pegawai dan kakitangan kerajaan kepada gejala-gejala negatif seperti tidak menunjukkan disiplin yang tinggi, tidak profesional dalam mengendalikan situasi, penyelewengan, penyalahgunaan kuasa dan rasuah. Kepada masyarakat umum, apa yang kita telah usahakan selama ini bagi membanteras gejala ini tidak begitu penting. Yang penting ialah apa yang sebenarnya berlaku di hadapan mereka. Misalnya kita telah lama memulakan usaha menerapkan nilai-nilai murni melalui pelbagai dasar, program termasuk kempen besar-besaran. Kesan yang nyata ialah bahawa kefahaman tentang nilai-nilai dan etika yang perlu diamalkan dan buruk-baik sesuatu amalan tersebut telah tersebar luas. Apa yang masih dipersoalkan ialah sama ada kefahaman ini benar-benar dihayati dan di amalkan.

16. Dengan itu, salah satu agenda penting kita ialah untuk memastikan keutuhan pengurusan Kerajaan sentiasa berada pada tahap yang tinggi. Langkah segera yang perlu mendapat perhatian semua ketua jabatan ialah menubuh dan menggerakkan Jawatankuasa Keutuhan Pengurusan di Kementerian, jabatan dan agensi masing-masing, termasuk peringkat negeri pihak berkuasa tempatan dan daerah. Penjelasan mengenai fungsi dan terma rujukan jawatankuasa ini telah pun diedarkan kepada semua yang terlibat iaitu melalui Arahan YAB Perdana Menteri No.1 Tahun 1998 awal tahun ini.

17. Seiring dengan langkah ini, perhatian juga harus terus diberi kepada tindakan mengatasi beberapa kelemahan yang masih wujud dalam pengurusan kewangan.

Kecekapan dalam mengurus kewangan awam dan amalan berhemat dalam berbelanja menjadi sesuatu yang amat perlu, terutama dalam keadaan ekonomi masa kini. Cabaran yang besar kepada kita sekarang ialah bagaimana untuk meningkatkan prestasi dengan sumber yang terhad.

Penutup

18. Sebagai penutup, saya ingin memetik perenggan akhir Buku Laporan yang akan dilancarkan sebentar lagi, seperti berikut: "Kejayaan usaha-usaha pembaharuan sehingga kini dan keupayaan agensi-agensinya menangani berbagai tekanan sebelum ini menyediakan asas yang kukuh dan keyakinan kepada Perkhidmatan Awam untuk menghadapi cabaran-cabaran baru yang akan ditempuhi dalam tahun 1998 dan beberapa tahun terdekat ini. Perkhidmatan Awam juga adalah komited untuk terus menjayakan program-program pembaharuan yang telah dirancang dan pada masa yang sama menjanjikan pengurusan yang lebih cekap dan berhemat untuk membantu Kerajaan keluar dari kegawatan ekonomi".

19. Dengan ini, saya dengan sukacitanya melancarkan buku "Perkhidmatan Awam Malaysia - Membudayakan Teknologi Maklumat" dan versi Bahasa Inggerisnya bertajuk "The Civil Service of Malaysia - Building an It Culture".