

Penyampai : TAN SRI ABDUL HALIM BIN ALI
Tajuk : PERSIDANGAN MEDIA SEMPENA PELANCARAN BUKU
Lokasi : INTAN BUKIT KIARA
Tarikh : 30-04-1998

Laporan Pembaharuan dan Kemajuan Dalam Perkhidmatan Awam 1997

Laporan Pembaharuan dan Kemajuan Dalam Perkhidmatan Awam merupakan satu siri laporan tahunan rasmi Perkhidmatan Awam Malaysia yang dimulakan dalam tahun 1990. Laporan yang diterbitkan dalam dua bahasa B Bahasa Malaysia dan Inggeris, melaporkan usaha-usaha pembaharuan dan kemajuan yang dicapai. Ia merupakan salah satu dokumen rujukan penting kepada anggota Perkhidmatan Awam. Malah saya difahamkan ia juga menjadi rujukan ahli-ahli akedamik yang berminat dan badan-badan antarabangsa seperti CAPAM dan Urusetia Komanwel.

2. Bagi laporan tahun 1997, tema yang dipilih ialah Membudayakan Teknologi Maklumat. Pemilihan tema ini adalah selaras dengan tumpuan Kerajaan kepada bidang IT sebagai pemangkin kepada pembangunan negara di masa hadapan. Perkhidmatan Awam secara langsung terlibat dalam membangunkan pelbagai aplikasi IT bagi mempertingkatkan kecekapan perkhidmatan kepada orang ramai.

Membudayakan IT 3. Usaha memperkenalkan jentera pentadbiran berteraskan elektronik seharusnya diiringi dengan usaha melengkapkan anggotanya dengan minda yang sedia beroperasi dalam persekitaran elektronik. Dengan itu perlu wujud satu budaya kerja yang sesuai dengan persekitaran kerja yang baru.

4. Langkah pertama ialah mewujudkan kesedaran mengenai IT dan potensinya kepada peningkatan kualiti perkhidmatan. Disinilah pentingnya pendedahan yang meluas mengenai IT dan sumbangannya. Dalam hal ini media massa banyak memainkan peranan. Di pihak Kerajaan pula, berbagai usaha telah dijalankan termasuk mengadakan seminar atau forum; pameran; ceramah oleh pakar-pakar IT, ucapan pemimpin-pemimpin dan pelbagai penerbitan. Matlamatnya ialah supaya setiap anggota Kerajaan di semua peringkat lebih dekat dengan IT, memahami secara asas perkembangan dan potensinya dan dengan itu yakin bahawa IT boleh dijadikan alat yang penting untuk mempertingkatkan prestasi perkhidmatan.

5. Keyakinan ini perlu disusuli dengan pengetahuan dan kemahiran yang sesuai untuk menggunakannya. Tahap kepakaran ini bergantung kepada peringkat pegawai dan tugas mereka. Untuk tujuan ini INTAN telah menyusun strategi latihan sehingga tahun 2001. Dari anggaran awal, seramai 133,500 personel sektor awam perlu diberi latihan. Kajian terperinci sedang dijalankan untuk menentukan keperluan sebenar, iaitu kumpulan 'critical mass' yang memerlukan latihan asas; jenis latihan yang sesuai, reskilling dan penggunaan serta keperluan application-based training.

6. Program latihan ini dilaksanakan secara berperingkat mengikut keperluan agensi. Buat permulaan tumpuan adalah kepada 7,000 pegawai dan staf Jabatan Perdana Menteri. Pada masa ini lebih dari 1,500 orang telah diberi latihan. Sasarannya ialah untuk melatih lebih kurang 15,000 personel bagi tahun 1998. Jumlah ini akan ditingkatkan dalam tahun-tahun berikutnya.

7. Bagi mempercepatkan pelaksanaannya, 14 buah Authorised Training Centres (ATC) telah dilantik di kalangan institusi latihan komputer swasta. Mereka menggunakan pakej latihan yang seragam yang disediakan oleh INTAN. Agensi-agensi lain yang mempunyai kemudahan latihan komputer seperti JPA dan Unit Penyelarasan Pelaksanaan juga membantu. Fasa seterusnya adalah untuk semua agensi Kerajaan termasuk Kerajaan Negeri. Latihan bagi pegawai dan staf Kerajaan Negeri boleh dijalankan oleh negeri-negeri yang mempunyai kemudahan menggunakan kurikulum INTAN.

8. Serentak dengan itu, langkah-langkah membangunkan sistem diteruskan. Sejak pelancaran CRFP bagi beberapa projek perintis, aplikasi perdan di bawah MSC, tawaran-tawaran balas oleh konsortium dan syarikat IT telah dinilai dan dihalusi melalui satu proses yang komprehensif. Kini kita bersedia sedia

untuk melaksanakan projek-projek tersebut sebaik sahaja mendapat kelulusan Kerajaan.

9. Dengan pengetahuan dan kemahiran yang diperolehi dan amalan yang berterusan dalam mengoperasi sistem yang telah dibina, anggota-anggota Perkhidmatan Awam akan dapat menyesuaikan diri dengan cara bekerja yang baru. Apabila keadaan ini menjadi satu kebiasaan, maka akan terbentuk budaya kerja baru, budaya kerja yang berteraskan penggunaan IT. Oleh kerana matlamat adalah sama, iaitu untuk menyampaikan perkhidmatan terbaik kepada orang ramai, budaya baru ini mudah diserasi dengan budaya kerja sedia ada seperti budaya kerja kualiti yang berasaskan perkhidmatan yang berorientasikan pelanggan.

Penyelarasan Melalui JITIK

10. Dalam ucapan saya tadi, saya ada menyentuh mengenai penubuhan Jawatankuasa IT dan Internet Kerajaan, sebuah jawatankuasa induk yang bertanggungjawab menyelaras pembangunan IT dalam sektor awam. Jawatankuasa ini telah mengadakan mesyuarat pertamanya pada 9 April 1998 dan beberapa perkara telah dibincangkan, termasuk:

11. Isu-isu berkaitan dengan pengintegrasian semua aplikasi perdana seperti menentukan pengaliran maklumat antara aplikasi dan penyelarasan dengan keperluan sistem secara keseluruhan seperti dengan process re-engineering dan pengurusan perubahan. Mesyuarat bersetuju dengan cadangan mengadakan Inter-CRFP Programme Management Teams dalam setiap aplikasi perdana yang dipimpin oleh agensi tunjak dan Cross Flagship Programme Management Teams yang dipimpin oleh MDC.

12. Sistem bayaran infrastruktur pembangunan dan pelaksanaannya yang disediakan oleh Bank Negara Malaysia.

Ini termasuk pelan induk sistem pembayaran dan status pelaksanaannya.

13. Cadangan pembelian peta secara elektronik yang dikemukakan oleh Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia; Cadangan melantik pegawai kanan untuk menjalankan tugas sebagai Ketua Pegawai Maklumat (CIO) di agensi-agensi Kerajaan; dan Perlunya penyelarasan yang rapi antara agensi Kerajaan Persekutuan dan Negeri dalam pembangunan IT terutama bagi projek-projek yang besar dan berbentuk jangka panjang.

Pembaharuan Secara Menyeluruh

14. Seperti yang juga saya nyatakan dalam ucapan tadi, IT merupakan enabler yang boleh membantu ke arah pencapaian matlamat. Dengan itu tumpuan bukannya hanya kepada teknologi tetapi kepada hasil yang diperolehi dari penggunaan teknologi tersebut. Gerakan membudayakan IT dalam Perkhidmatan Awam tidak boleh dilihat semata-mata dari segi peningkatan kecekapan teknikal, sistem dan proses-proses Kerajaan tanpa mengambilkira implikasi-implikasi lain yang lain boleh berbangkit dalam proses mewujudkan jentera pentadbiran elektronik. IT by itself is no substitute for good government. Sebaliknya potensi kecanggihan IT dan multimedia harus digunakan untuk memenuhi matlamat sebuah Kerajaan iaitu untuk berkhidmat bagi kepentingan rakyat. IT serta sistem dan proses-proses di bawahnya tidak boleh mengeneipkan isu-isu utama seperti Kerajaan yang responsif, telus, beretika dan sentiasa memelihara kepentingan awam. Malah IT perlu digunakan dengan bijaksana untuk mencapai hasrat tersebut.

15. Oleh itu Buku Pembaharuan tahun ini seperti juga tahun-tahun yang lepas, di samping memberi fokus kepada isu pembudayaan IT juga menggariskan tindakan-tindakan yang telah diambil dalam pelbagai bidang pembaharuan untuk memantapkan lagi sistem pentadbiran Kerajaan. Ini meliputi aspek-aspek seperti memperkukuhkan amalan pengurusan secara menyeluruh, meningkatkan keberkesanan sistem kualiti melalui ISO 9000; pelaksanaan Piagam Pelanggan, meningkatkan kualiti perkhidmatan kaunter, inovasi, memperkemas sistem dan prosedur, memperkukuhkan hubungan kerjasama sektor awam-swasta, mengadakan pengurusan sumber manusia yang lebih cekap serta meningkatkan akauntabiliti sektor awam melalui program-program seperti pengukuran produktiviti,

pengurusan kewangan yang lebih baik dan berhemat serta mempertingkatkan keutuhan pengurusan Kerajaan.

Keutuhan Sistem Pengurusan Pentadbiran Kerajaan

16. Saya ada menyentuh tentang Arahan YAB Perdana Menteri No. 1 Tahun 1998 yang bertujuan untuk memantap keutuhan sistem pengurusan pentadbiran Kerajaan melalui penubuhan Jawatankuasa Keutuhan Pengurusan di peringkat persekutuan, negeri dan daerah. Terma rujukan yang ditetapkan merangkumi lapan bidang penting iaitu:

(i) Perundangan: Mengenalpasti, mengkaji serta memperakukan pindaan kepada mana-mana undang dan peraturan yang dapat mengatasi kelemahan pengurusan, mempertingkatkan kawalan terhadap perlakuan rasuah, salahguna kuasa serta penyelewengan terutamanya dalam pengurusan kewangan;

(ii) Sistem dan Prosedur Kerja: Mengenalpasti, mengkaji serta memperakukan kepada pihak berkuasa berkenaan apa-apa perubahan dalam sistem dan prosedur kerja jabatan bagi meningkatkan kecekapan, keberkesanan, ketelusan serta akauntabiliti.

(iii) Nilai-nilai Murni dan Etika: Melaksanakan aktiviti penggalakan, penerapan serta penghayatan nilai-nilai murni dan etika bagi memperkukuhkan tahap integriti pegawai dan kakitangan.

(iv) Kod Etika: Menggubal atau memperkemaskan Kod Etika kerja jabatan sebagai panduan kepada pegawai dan kakitangan jabatan.

(v) Pengiktirafan: Memberi pengiktirafan kepada pegawai dan kakitangan yang cemerlang dan mereka yang mempamerkan nilai-nilai murni.

(vi) Pengesanan dan Punitif: Mengambil tindakan serta memperakukan kepada pihak berkuasa tatatertib untuk mengambil tindakan tatatertib ke atas pegawai dan kakitangan yang didapati melanggar mana-mana peraturan dan kod etika jabatan serta memberi kerjasama atau melaporkan kepada BPR sebarang perlakuan rasuah dan salahguna kuasa oleh mana-mana pegawai dan kakitangan jabatan.

(vii) Kawalan Dalaman: Mengawas dan mengatur langkah-langkah kawalan dalaman dalam pelaksanaan tugas-tugas penyeliaan oleh pegawai kanan bagi mencegah sebarang penyelewengan dan jenayah rasuah.

(viii) Tindakan Pemulihan: Mengambil tindakan pemulihan selepas sesuatu kejadian pelanggaran tatatertib dan perlakuan jenayah termasuk rasuah melalui tindakan-tindakan pembetulan seperti memperketatkan kawalselia disiplin atau meminda prosedur dan peraturan.

17. Melihat kepada terma rujukan ini, adalah jelas bahawa usaha meningkatkan keutuhan pengurusan merangkumi bukan sahaja aspek pencegahan rasuah, tetapi juga aspek kecekapan, ketelusan, integriti, akauntabiliti dalam pentadbiran Kerajaan. Yang penting di sini ialah ia merupakan tanggungjawab semua pihak di semua peringkat. Ketua-ketua jabatan diberi peranan utama dalam mengendalikannya di jabatan masing-masing. Agenda Tahun 1998 dan Seterusnya

18. Bahagian akhir buku laporan ini menggariskan secara ringkas usaha-usaha yang akan dijalankan sepanjang tahun 1998, iaitu:

(i) Meneruskan pembangunan aplikasi perdana di bawah MSC, memantapkan mekanisme bagi pembangunan dan penggunaan IT di sektor awam melalui Jawatankuasa IT dan Internet Kerajaan atau JITIK dan menggiatkan usaha pembudayaan IT dalam Perkhidmatan Awam

(ii) Meneruskan usaha-usaha meningkatkan kecekapan pengurusan kualiti melalui TQM, MS ISO 9000, pelaksanaan Piagam Pelanggan dan lain-lain

(iii) Memantapkan keutuhan pengurusan pentadbiran Kerajaan

(iv) Memanfaatkan perkongsian pintar melalui Persyarikatan Malaysia

(v) Memberi tumpuan yang berterusan kepada penyediaan latihan yang sesuai kepada semua anggota perkhidmatan Awam

(vi) Mengamalkan pengurusan berhemat.

19. Usaha-usaha di atas merupakan beberapa asas penting kepada gerakan pembaharuan selanjutnya. Pengalaman dan pembelajaran dari kejayaan masa lalu menunjukkan yang Perkhidmatan Awam berupaya untuk respons kepada perubahan.

Saya yakin kita dapat menangani cabaran yang akan ditempuhi.