

Penyampai : Y. BHG. TAN SRI SAMSUDIN OSMAN
Tajuk : MAJLIS PERASMIAN PERSIDANGAN CIO SEKTOR AWAM 2002
Lokasi : HOTEL HILTON, SEREMBAN
Tarikh : 25-03-2002

Bismillahirrahmanirrahim,

Yang Berusaha Pengerusi Majlis,

Y.Bhg. Datuk Dr. Muhammad Rais bin Abdul Karim, Ketua Pengarah MAMPU,

Y.Bhg. Dato'-Dato', Datin-Datin, Tuan-Tuan dan Puan-Puan yang dihormati sekalian,

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh dan selamat pagi.

Pertamanya saya ingin memanjat kesyukuran kepada Allah s.w.t. di atas segala nikmat dan kurniaNya serta keizinanNya untuk sama-sama turut serta dalam majlis yang bermakna ini. Saya juga tidak lupa untuk merakamkan ucapan terima kasih kepada MAMPU yang telah sudi menjemput saya untuk memberi ucapan, dan seterusnya, merasmikan Persidangan Ketua Pegawai Maklumat atau CIO Sektor Awam Tahun 2002.

2. Saya mengucapkan syabas kepada semua peserta kerana di dalam kesibukan tugas, CIO Sektor Awam masih dapat meluangkan masa untuk berkumpul, serta bertukar pandangan dan pengalaman dalam sebuah persidangan yang dianjurkan khusus untuk mereka. Saya penuh yakin bahawa perhimpunan dan penyertaan tuan-tuan sekalian akan memberi hasil yang positif kepada perkhidmatan awam.

Para hadirin yang dihormati sekalian,

3. CIO mempunyai peranan penting dalam mewujudkan persekitaran penggunaan dan pembangunan ICT yang tersusun dan terselaras. Oleh kerana itu, pada pandangan saya, tema yang dipilih bagi persidangan kali ini memang sesuai dan tepat pada masanya - "Leveraging ICT For Better Service Delivery". Ia akan memberi jawapan kepada persoalan bagaimana kita menggunakan ICT untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti, selaras dengan ekspektasi dan kehendak pelanggan. Jika dahulu kita memberikan fokus terhadap perkhidmatan kaunter dan pusat perkhidmatan setempat bagi menyampaikan perkhidmatan, kini rata-rata pelanggan memperkatakan keperluan perkhidmatan awam menyampaikan perkhidmatan menggunakan bantuan ICT.

Atas dasar inilah Kerajaan melaksanakan projek eKhidmat bagi membolehkan orang ramai memperoleh perkhidmatan- perkhidmatan Kerajaan secara elektronik. Pelanggan- pelanggan kini, sebagai permulaan, boleh membuat bayaran saman JPJ, bayaran bil elektrik dan bayaran bil telefon secara dalam talian. Insya-Allah, skop projek eKhidmat ini akan diperluaskan secara berperingkat dengan penambahan perkhidmatan lain seperti bayaran saman Polis, bayaran kompaun, cukai pintu dan perkhidmatan pelesenan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur; serta bayaran cukai perkhidmatan dan cukai jualan di bawah Jabatan Kastam dan Eksais DiRaja Malaysia.

Hasrat Kerajaan ialah untuk menjadikan eKhidmat sebagai "single window service delivery portal".

4. Selain daripada eKhidmat, terdapat beberapa aplikasi perkhidmatan lain yang sedang dilaksanakan bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti kepada orang ramai, seperti : Bursa Buruh Elektronik dan TelePerubatan. Bursa Buruh Elektronik adalah merupakan pusat sehenti maklumat pasaran buruh bagi agensi-agensi Kerajaan, orang awam dan sektor swasta. Ia bertujuan meningkatkan mobiliti buruh dan penggunaan tenaga kerja melalui pepadanan yang berkesan di antara pencari kerja dengan kerja kosong. Di samping itu, kita juga telah membangunkan sebuah laman web bagi memudahkan orang ramai mendapatkan maklumat dan borang tentang sesuatu perkhidmatan Kerajaan, menerusi laman web e- perkhidmatan awam atau lebih dikenali sebagai laman web ePS. Kewujudan

laman web ePS ini merupakan langkah awal ke arah penyediaan landasan yang kukuh bagi memudahkan orang ramai menerima perkhidmatan awam secara elektronik.

Para hadirin sekalian,

5. Jika kita perincikan tahap-tahap pembangunan portal perkhidmatan Kerajaan, kita dapat lihat kepada lima peringkat yang harus dilalui. Peringkat pertama ialah menyediakan maklumat atau perkhidmatan mudah yang boleh diakses dengan dua - tiga klik sahaja. Peringkat kedua menyediakan transaksi secara dalam talian seperti bayaran bil, permohonan lesen perniagaan, dan pendaftaran kenderaan. Peringkat ketiga membenarkan pengguna pergi daripada satu perkhidmatan ke perkhidmatan yang lain tanpa perlu menyatakan kata laluan setiap kali mereka masuk ke perkhidmatan yang baru. Ini memerlukan kerjasama erat di antara agensi yang berkaitan kerana melibatkan proses carian, keselamatan, pandu arah (navigation) dan "authentication". Pada peringkat ke-empat, sesebuah portal itu harus boleh memberikan data-data yang diperlukan bagi sebarang transaksi dengan agensi Kerajaan. Dan pada peringkat ke-lima, sesuatu portal Kerajaan harus membolehkan orang ramai berinteraksi dengan Kerajaan menurut cara yang mereka kehendaki.

6. Berdasarkan pemeringkatan ini, pencapaian kita kini berada pada peringkat kedua dan sedang menuju ke peringkat ketiga. Jika kita bandingkan dengan negara-negara seperti yang agak maju, pencapaian mereka hampir sampai ke peringkat kelima. Perbandingan ini boleh dijadikan salah satu pengukur pencapaian kita dalam penyampaian perkhidmatan kepada orang ramai khususnya.

7. Dalam hubungan ini, kita perlu menumpukan perhatian terhadap pembangunan portal Kerajaan yang benar-benar dapat melayani dan memenuhi kehendak orang ramai melalui pelbagai perkhidmatan transaksi. Usaha ini mempunyai kaitan yang erat dengan konsep pengurusan perhubungan pelanggan atau CRM ("customer relationship management"); yang memerlukan kepada satu pusat panggilan (call-centre) bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan penyampaian maklumat kepada orang ramai yang berurusan dengan Kerajaan.

8. Pusat-pusat panggilan juga harus menggunakan sumber maklumat dan teknologi yang sama dengan portal Kerajaan, bagi memastikan wujud satu pendekatan yang 'standard' dalam berhubung dengan orang ramai. Saya berharap konsep CRM akan dapat memberikan sokongan yang kukuh terhadap pelaksanaan eKhidmat pada masa hadapan, dan untuk merealisasikannya, kita harus bekerja lebih keras bagi mewujudkan integrasi di antara pangkalan- pangkalan data agensi Kerajaan yang begitu banyak sekali.

Hadirin yang dihormati sekalian,

9. Sejak dekad 1990-an, Kerajaan telah menyediakan peruntukan yang besar menerusi Rancangan Pembangunan Lima Tahun negara ke arah meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada orang ramai. Peruntukan belanjawan untuk program-program berkaitan ICT di bawah Rancangan Malaysia Ke-Lapan berjumlah RM 5.2 bilion.

Dari peruntukan ini, RM 1.8 bilion adalah untuk pemerluasan (roll-out) gelombang pertama aplikasi perdana Koridor Raya Multimedia; RM 1.6 bilion bagi usaha pengkomputeran di agensi-agensi Kerajaan dan RM 1 bilion bagi program-program yang untuk mengurangkan jurang digital antara kawasan bandar dengan luar bandar. Sementara bakinya adalah bagi program-program yang berkaitan dengan R & D, serta pembangunan kandungan tempatan.

10. Selaras dengan pelaburan besar yang di buat ke atas pelaksanaan projek-projek ICT, Kerajaan turut memberikan perhatian terhadap kepentingan piawaian (standardization) dan penyelarasan agar semua inisiatif yang diambil oleh agensi Kerajaan sejajar dengan arah tuju strategik ICT negara. Di samping itu, ia juga membolehkan pertukaran aliran maklumat yang lancar di antara agensi-agensi Kerajaan, serta dapat mengelakkan pembaziran sumber.

11. MAMPU telah pun memulakan satu tugas berat dalam menyediakan Pelan Strategik ICT Sektor

Awam.

"Blueprint" yang akan disediakan nanti, dijangka memberikan hala tuju strategik ICT negara yang jelas, rangka kerja ICT yang harus dilaksanakan, bidang teras yang harus diberikan tumpuan, serta pelan tindakan yang harus diambil bagi sektor awam. Sementara itu, semua agensi Kerajaan juga dikehendaki menyediakan Pelan Strategik ICT masing-masing di bawah penyeliaan CIO.

Saya mendapat maklum bahawa setakat ini, hanya 40 agensi sahaja yang melaporkan tentang kedudukan penyediaan Pelan Strategik ICT masing-masing. Kepada 28 agensi yang telah pun siap; dan 12 lagi yang sedang dalam peringkat perancangan atau dalam proses penyediaan dokumen diucapkan syabas dan tahniah. Saya berharap agar perkara ini diberikan perhatian yang sewajarnya kerana ia penting bagi memastikan agar semua usaha ICT di peringkat agensi, dapat dilaksanakan secara lebih terancang, di samping menyokong misi dan objektif organisasi; serta hala tuju strategik ICT sektor awam secara umumnya.

Hadirin yang dihormati sekalian,

12. Salah satu pendekatan yang dilakukan dalam usaha mewujudkan penyelarasan pembangunan ICT; terutama di antara Kerajaan Persekutuan dengan Kerajaan Negeri ialah menerusi kehadiran MAMPU sebagai Ahli Majlis Teknologi Maklumat Negeri. Perkara ini adalah merupakan perakuan dari Bengkel Penyelarasan Program ICT Sektor Awam yang telah diadakan pada 17 April 2001, dengan kehadiran semua CIO Negeri, dan sebahagian besar Setiausaha Kerajaan Negeri. Majlis Teknologi Maklumat Negeri merupakan badan tertinggi yang bertanggungjawab dalam menentukan arah tuju pembangunan ICT, menggubal dasar dan strategi, serta menyelaraskan dan memantau semua program ICT di peringkat negeri. Kehadiran MAMPU sebagai agensi pusat yang bertanggungjawab terhadap ICT sektor awam, dijangka dapat melahirkan sebuah pasukan yang mantap bagi merancang dan melaksanakan program-program pengkomputeran di peringkat negeri, agar selaras dengan pembangunan ICT di peringkat Persekutuan serta wawasan untuk membentuk sebuah Kerajaan Elektronik.

Saudara saudari yang dihormati sekalian,

13. Pelaksanaan program ICT dalam sektor awam mempunyai pelbagai cabaran yang harus kita hadapi. Kita maklum bahawa perkhidmatan elektronik seharusnya disediakan dalam keadaan yang memberikan keselesaan kepada pengguna, dan dapat membantu menyelesaikan masalah mereka secara keseluruhan. Sebarang perkhidmatan elektronik yang bersifat mandiri, harus dielakkan. Sebaliknya kita harus terus berusaha ke arah mewujudkan penyampaian perkhidmatan yang bersepadu, yang merentasi sebarang sempadan organisasi. Sebagai pihak yang menyediakan perkhidmatan, kita harus saling bekerjasama bagi membolehkan pengguna mendapatkan perkhidmatan daripada satu punca.

14. Memandangkan usaha penyampaian perkhidmatan secara elektronik sedang giat dilaksanakan, memang sudah sampai masanya bagi kita untuk mengenal pasti perkhidmatan-perkhidmatan yang boleh disampaikan secara dalam talian. Penyediaan maklumat dan borang yang berkaitan sesuatu perkhidmatan dalam laman web agensi masing-masing adalah satu permulaan yang paling wajar.

Sekiranya penyediaan borang yang boleh dimuat turun (download) tidak dapat disediakan disebabkan kekangan peraturan, contoh borang yang telah diisi boleh menjadi rujukan yang berguna jika dimasukkan. Paling minimum, setiap laman web mestilah mengandungi soalan-soalan lazim atau frequently asked questions (FAQ), untuk memberi penerangan yang terperinci kepada isu-isu yang berbangkit.

15. Perkara ini telahpun kita cuba menerusi pembangunan laman web ePS. Maklum balas yang kita terima berdasarkan kaji selidik yang dijalankan pada tahun lalu, menunjukkan bahawa penampilan maklumat yang disebutkan tadi sesuai dengan kehendak pengguna.

Pelawat ke laman web ePS misalnya meningkat pada kadar 37 peratus seminggu. 45 peratus responden bandar memilih ePS sebagai pilihan terbaik bagi mengakses perkhidmatan-perkhidmatan Kerajaan yang

berasaskan laman web; sementara 75 peratus responden luar bandar juga sukakannya. Pembinaan laman web ePS turut menggalakkan agensi-agensi yang berkaitan menyediakan maklumat dan borang secara lebih tersusun. Hasilnya, terdapat peningkatan yang ketara dalam jumlah borang yang dimuat turun oleh pengguna. Jabatan Pendaftaran Negara misalnya mengalami peningkatan kadar muat turun borang sebanyak 50 peratus, Jabatan Perkhidmatan Awam 78 peratus, sementara Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna pula 153 peratus.

16. Cabaran kedua berhubung dengan pelaksanaan program ICT ini ialah masalah akses. Perkhidmatan elektronik yang hanya dirasai oleh sebahagian penduduk sahaja, tentunya tidak memenuhi matlamat penyediaan perkhidmatan secara elektronik yang sebenar. Oleh itu, sebarang bentuk jurang digital, sama ada antara kawasan bandar dengan luar bandar; atau antara golongan yang berada dengan kurang berada, harus ditangani dengan sebaik mungkin. Beberapa pendekatan dalam pelaksanaan projek e-komuniti dirangka untuk menangani isu jurang digital ini. Usaha-usaha yang dijalankan oleh Kementerian Pembangunan Luar Bandar; Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia, Kerajaan Negeri Selangor dan lain-lain juga menjurus ke arah ini. Dalam pada itu, peranan komuniti sebagai pihak yang menerima projek juga harus dijelaskan; terutama berkaitan dengan penyenggaraan pusat IT mereka dan program celik IT yang harus mereka laksanakan. Saya berharap CIO dapat memberi perhatian kepada isu ini.

17. Dan cabaran yang ketiga ialah bagaimana kita boleh menambat keyakinan pengguna terhadap perkhidmatan elektronik yang kita sediakan. Langkah tertentu harus sentiasa difikirkan agar transaksi yang dilaksanakan adalah selamat, dan tidak berlaku sebarang penyalahgunaan data peribadi pengguna. Insiden-insiden tentang penyalahgunaan data peribadi, sekiranya berlaku, pasti akan menghakis kepercayaan pengguna terhadap perkhidmatan secara elektronik yang kita war-warkan sekarang ini. Kita semua jelas mengapa penggunaan ICT secara meluas dan penggunaan sistem yang berasaskan Internet memerlukan langkah keselamatan yang secukupnya. Langkah keselamatan amat perlu bagi mengelakkan sebarang akses yang tidak dibenarkan, pencerobohan terhadap sistem ICT itu sendiri, dan bagi mengelakkan kebocoran maklumat-maklumat Kerajaan. Untuk itu, salah satu langkah yang harus diambil ialah dengan menerima pakai standard dan dasar-dasar keselamatan yang telah diperakukan oleh MAMPU; di samping melaksanakan auditan, dan membuat pemantauan yang teratur di agensi masing-masing.

Para hadirin sekalian,

18. Cabaran-cabaran yang wujud dalam program ICT mempunyai kaitan yang erat dengan tugas dan tanggungjawab tuan-tuan dan puan-puan sebagai CIO; terutama dalam membantu Kerajaan merealisasikan wawasan Kerajaan Elektronik. Saya percaya bahawa sebagai CIO, tuan-tuan dan puan-puan harus menjadi pemimpin dan ahli strategi ICT, bukan sekadar sebagai "care taker of ICT". Berdasarkan maklum balas terhadap soal selidik "Peranan CIO" yang dikemukakan sebelum ini, rating yang paling tinggi ialah 'memastikan kesediaan (availability) dan penggunaan sumber ICT secara berkesan'. Ini kerana 54 peratus CIO hanya dapat meluangkan kurang dari 25 peratus masa mereka bagi menjalankan tugas-tugas CIO. Sementara 68 peratus pula berpendapat bahawa bertugas sebagai CIO sepenuh masa akan meningkatkan keberkesanan masing-masing. Saya harap para CIO dapat membincangkan perkara ini dengan mendalam dalam persidangan ini. Hasil perbincangan ini, Insya-Allah, akan dikemukakan kepada pihak yang berkaitan untuk tindakan selanjutnya. Ini akan melibatkan kemungkinan berlakunya "restructuring" dan "reengineering" struktur CIO sektor awam.

19. Selain dari itu, MAMPU juga merancang untuk menganjurkan sesi perkongsian ilmu pada tahun ini; di samping beberapa aktiviti lain bagi membantu CIO memainkan peranan mereka sebagai sumber rujukan, dan pusat penyebaran maklumat semasa, berkaitan dengan ICT. Untuk itu, tuan-tuan di harap agar sering melayari laman web CIO bagi mendapatkan maklumat terkini tentang perkara ini.

Hadirin yang dihormati sekalian,

20. Akhir kata, sukacita saya merakamkan ucapan penghargaan kepada semua CIO yang telah memberikan sumbangan dalam menjayakan program ICT di agensi masing-masing, dan kepada

Perkhidmatan Awam secara umumnya. Saya berharap agar para CIO terus memberikan khidmat terbaik mereka dalam persekitaran kerja yang semakin mencabar ini. Sama-samalah kita berusaha agar wawasan melahirkan Kerajaan Elektronik dapat dicapai dengan baik demi peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Dengan ini, saya dengan lafaz Bismillahirrahmanirrahim merasmikan Persidangan CIO Sektor Awam Tahun 2002. Selamat bersidang dan selamat maju jaya.

Wabillahi taufiq wal-hidayah Wassalamualaikum warrah matullahi wabarakaatuh.