

TARIKH	SELASA, 3 DISEMBER 2024
AKHBAR	HARIAN METRO
TAJUK ARTIKEL	TRANSFORMASI DIGITAL PERKHIDMATAN AWAM
M/S	12
BIDANG	CIVIL SERVICE
KATA KUNCI	CIVIL SERVICE

12 www.hmetro.com.my @hmetromy HarianMetro @hmetromy Selasa 03.12.2024 | Harian Metro

lokal

Oleh Suliati Asri
suliati@hmetro.com.my

Transformasi digital perkhidmatan awam

Manfaat teknologi digital untuk meningkatkan kecekapan operasi

Kuala Lumpur

Kerajaan memberi tumpuan untuk memacu transformasi perkhidmatan awam menerusi pendekatan Whole of Government (WoG), yang menekankan kerjasama bersepadu antara agensi kerajaan.

Fokus utama pendekatan ini ialah memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kecekapan operasi, memperhebatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan, dan memudahkan akses rakyat kepada kemudahan sedia ada.

Melalui WoG ini, ia bukan sahaja memperkukuh hubungan antara kerajaan dan masyarakat, malah memacu inovasi, ketelusan serta penyertaan aktif pelbagai pihak ke arah memperingkatkan mutu perkhidmatan awam secara menyeluruh.

Ia juga bertujuan meningkatkan ketelusan dan akauntabiliti selain dari mengoptimumkan kos dan penggunaan sumber termasuk membabitkan kerjasama pelbagai pihak untuk mengekalkan kepercayaan awam.

Ketua Pengarah Jabatan Digital Negara (JDN), Dr Fazidah Abu Bakar berkata untuk mencapai matlamat itu, pihaknya merumuskan tiga strategi utama bagi penyampaian perkhidmatan yang dibangunkan dengan pendekatan berasaskan empati.

Katanya strategi itu bagi memastikan setiap perkhidmatan yang ditawarkan selaras dengan pendekatan WoG, di mana pelbagai agensi kerajaan beroperasi secara bersepadu untuk memberikan perkhidmatan digital yang lebih holistik dan responsif kepada rakyat.

"Dengan memberi tumpuan kepada empati, JDN dapat memastikan keperluan dan pengalaman pengguna ditutamakan, meningkatkan keberkesanan perkhidmatan serta memupuk kepercayaan pengguna terhadap sistem penyampaian kerajaan.

"Pengguna dalam konteks ini bukan sekadar rakyat namun meliputi semua pemegang taruh atau pihak berkepentingan kepada perkhidmatan kerajaan," katanya.

Secara dasarnya, tiga strategi utama yang ditetapkan JDN iaitu Realisasi Faedah (Benefit Realisation), Pengoptimuman Sumber (Resource Optimization) dan Pengoptimuman Kos (Cost Optimization).

Dr Fazidah berkata Realisasi Faedah, menumpukan ke arah memastikan setiap inisiatif digital yang dilaksanakan memberikan impak positif dan nilai nyata kepada rakyat serta sektor awam.

"Pengoptimuman Sumber pula bertujuan memaksimumkan penggunaan aset dan kapasiti yang sedia ada melalui integrasi dan kerjasama antara agensi.

"Sementara Pengoptimuman Kos, menekankan kecekapan dalam perbelanjaan dan memastikan pembangunan inisiatif secara berperingkat serta pengumpulan maklum balas dan penambahbaikan berterusan.

"Ini memastikan penyelesaian yang dicadangkan adalah sejajar dengan keperluan sebenar dan mengurangkan risiko penguabausahaan inisiatif berkaitan.

"Akhir sekali, Reka Bentuk Berasaskan Keselamatan pula mengintegrasikan aspek keselamatan dalam setiap fasa pembangunan inisiatif digital.

"Pendekatan ini bertujuan memastikan inisiatif yang bebas dari kerentanan dan daya tahan terhadap serangan siber melalui langkah-langkah seperti pengujian berterusan, perlindungan pengesahan dan pematuhan kepada amalan pengaturcaraan ter-

baik,"katanya.

Strategi Pengoptimuman Sumber pula katanya, mengambil kira tiga aspek iaitu automasi, portal layan diri dan pengkomputeran awan. Katanya, aspek automasi membantu proses mengautomasi tugas rutin seperti kemasukan data, pemrosesan data dan senaman kelayakan sekali gus membolehkan kakitangan fokus kepada isu yang lebih kompleks.

"Portal layan diri pula memberi kebebasan kepada pengguna untuk mengakses maklumat, melengkapkan transaksi dan menjejak status permintaan secara dalam talian.

"Manakala pengkomputeran awam memastikan fleksibiliti, skalabiliti, dan kecekapan kos dalam melaksanakan inisiatif digital," katanya.

Pengkomputeran awam bagi agensi sektor awam

Akhir sekali adalah strategi pengoptimuman kos memberi tumpuan kepada penggunaan perisian sumber terbuka (Open-source Software) untuk menjimatkan kos plesenan, perkhidmatan guna sama bagi mengelakkan usaha yang berulang antara agensi, serta kontrak berasaskan outcome (Outcome-based Contract) yang memastikan syarikat pembekal atau penyedia perkhidmatan fokus kepada pencapaian hasil yang diinginkan.

Pendekatan ini bukan sahaja mengurangkan kos, tetapi turut mendorong penyelesaian yang lebih inovatif dan berkesan.

Dr Fazidah berkata semua strategi ini selari dengan Anjakan Strategi Digital First 2024-2025 yang diluncurkan JDN pada Jun lalu. Katanya, ia bertujuan mempercepatkan transformasi digital dalam sektor kerajaan dan perkhidmatan awam, dengan fokus utama untuk menjadikan teknologi sebagai enjin pemacu atau pemangkin dalam penyampaian perkhidmatan yang lebih cekap, telus, dan mudah diakses rakyat.

"Ia juga menggalakkan pengadaptasian digital dalam setiap aspek pengurusan serta operasi, memastikan perkhidmatan kerajaan lebih responsif kepada keperluan rakyat, meningkatkan tahap ketelusan dan mempercepatkan proses digitalisasi," katanya.

"Galak pengadaptasian digital dalam setiap aspek pengurusan," Dr Fazidah



Melalui penerapan strategi-strategi seperti Realisasi Faedah, Pengoptimuman Sumber, dan Pengoptimuman Kos, kerajaan dapat meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan, menjimatkan kos operasi dan memanfaatkan sepenuhnya sumber yang tersedia.

"Pendekatan ini bukan sahaja meningkatkan kecekapan sektor awam, tetapi juga menjamin perkhidmatan yang disediakan lebih responsif, relevan, dan mampu memenuhi keperluan rakyat dengan lebih baik," katanya.

DISEDIAKAN OLEH	1-PN NOR SURIANI BINTI MOHD ZIN (S44), BPM
-----------------	--