
Ucapan YBhg Tan Sri Samsudin Osman Ketua Setiausaha Negara

- Last Updated (Wednesday, 29 September 2004)

Di Majlis Perasmian Persidangan

Chief Information Officer (CIO) Sektor
Awam 2003

Putrajaya Marriott Hotel

21 Ogos 2003

Jam 9:10 pagi

Yang Berusaha Pengacara Majlis,

Y.Bhg. Datin Nazariah binti Mohd. Khalid,

Ketua Pengarah MAMPU,

Y.Bhg. DatoTM-DatoTM, Datin-Datin,

Tuan-Tuan dan Puan-Puan yang dihormati sekalian,

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakaatuh dan salam sejahtera.

1.
Syukur Alhamdulillah kerana dengan limpah kurnia Nya, dapat kita bersama-sama pada pagi ini di Majlis Perasmian Persidangan CIO Sektor Awam. Terima kasih saya ucapkan kepada MAMPU kerana sudi menjemput saya untuk menyampaikan sepatah dua kata dan seterusnya merasmikan Persidangan Chief Information Officer (CIO) Sektor Awam Tahun 2003.

2.
Saya percaya hampir semua Ketua-ketua Pegawai Maklumat atau CIO dari agensi-agensi Sektor Awam hadir di Majlis ini, meluangkan masa daripada tugas-tugas harian untuk mengambil bahagian dan berinteraksi di dalam forum tahunan ini. Persidangan ini adalah penting kerana pada lazimnya di majlis ini diumumkan sesuatu dasar atau inisiatif baru berkaitan dengan bidang ICT sektor awam. Dalam masa yang sama perkembangan teknologi terkini dan impaknya kepada sektor awam turut dibincangkan. Para CIO juga dapat bertukar pengalaman tentang pelaksanaan ICT di agensi masing-masing.

3.
Persidangan CIO tahun ini merupakan persidangan untuk kali yang ketiga dan tema yang dipilih ialah "From Vision To Reality Matching Implementation To Planning". Saya berpendapat bahawa tema ini amat bersesuaian dan tepat pada masanya kerana kita telah lama melaksanakan program ICT di sektor awam, namun usaha kita ini tidak mengikut satu rangka perancangan yang bersepadu. Transformasi

dari visi kepada realiti memerlukan pelaksanaan berteraskan kepada perancangan yang jitu, menyeluruh dan berwawasan serta berpandangan jauh supaya ianya dapat menyokong wawasan negara.

Para hadirin sekalian,

4. Perkhidmatan Awam telah mula menggunakan komputer mulai pertengahan tahun 60-an di mana pelbagai sistem dan aplikasi telah diperkenalkan. Usaha-usaha awal pengkomputeran hanya tertumpu kepada peningkatan keupayaan memproses data seperti pungutan hasil, gaji, peperiksaan dan pengeluaran statistik. Apa yang penting ialah penglibatan awal perkhidmatan awam dalam menerima pakai teknologi. Ia memberikan satu kelebihan dari segi penyediaan asas yang kukuh bagi aplikasi teknologi dalam perkhidmatan awam. Dengan itu perkhidmatan awam negara sentiasa berada dalam arus perdana perkembangan teknologi maklumat yang kini membantu meletakkan negara di kalangan barisan hadapan dalam kemajuan ICT.

5. Dalam konteks ini saya suka menekankan bahawa ruang untuk aplikasi ICT terus terbuka luas untuk dijadikan pemangkin dalam usaha meningkatkan kecekapan pengurusan dan penyampaian perkhidmatan berkualiti. Agensi-agensi Kerajaan perlu terus meneliti dan mengubah suai proses kerja dan sistem penyampaian perkhidmatan masing-masing agar lebih banyak perkhidmatan kerajaan dapat diberikan secara elektronik. Harapan ini adalah sejajar dengan nilai keseluruhan projek-projek ICT yang diterima oleh MAMPU yang kian meningkat tahun demi tahun. Pada tahun 2000, jumlah permohonan yang diproses oleh MAMPU bernilai sebanyak RM571.0 juta. Jumlah ini telah meningkat 59% dalam tahun 2001 ke RM906.8 juta dan terus meningkat kepada RM973.6 juta pada tahun 2002.

6. Sejak awal tahun 2000, Perkhidmatan Awam rancang melaksanakan Aplikasi Perdana Kerajaan Elektronik. Aplikasi Perdana Kerajaan Elektronik merupakan salah satu dari tujuh Aplikasi Perdana MSC atau Multimedia Super Corridor. Melalui program ini beberapa aplikasi telah dibangunkan dan saya percaya sebahagian daripada projek-projek tersebut telah pun "sampai" ke agensi tuan-tuan dan puan-puan. Aplikasi yang di maksudkan ialah E-Perolehan, E-SPKB (Sistem Perancangan dan Kawalan Bajet), Persekitaran Pejabat Generik atau Generic Office Environment (GOE), Sistem Pemantauan Projek II (Project Monitoring System), E-Syariah dan Sistem Pengurusan Sumber Manusia atau Human Resource Management Information System (HRMIS). Aplikasi-aplikasi lain yang dibangunkan di bawah Kerajaan Elektronik untuk faedah orang ramai ialah seperti E-Khidmat dan Bursa Buruh Elektronik (Electronic Labour Exchange). Kerajaan juga telah bersetuju untuk meluaskan penggunaan ICT untuk meningkatkan kecekapan pentadbiran tanah dan pengurusan mahkamah.

7. Saya amat berbangga kerana setakat ini beberapa pencapaian yang bermakna telah diperolehi di bawah pelaksanaan aplikasi perdana Kerajaan Elektronik. Sebagai contohnya, sebanyak 60 lokasi E-Khidmat telah beroperasi manakala 13 yang lain sedang dalam proses penyiapan. Melalui Pusat E-Khidmat ini,

bakal-bakal pemandu boleh mengambil ujian teori berkompuser untuk mendapat lesen memandu. Bagi E-Perolehan pula, sebanyak 586 Pusat Tanggung Jawab (PTJ) di seluruh Malaysia boleh membuat pembelian secara elektronik melalui modul Kontrak Pusat dan Pembelian Terus. Berhubung dengan ini, seramai 42,101 bilangan pembekal aktif telah berdaftar. Setakat 31 Julai 2003, sejumlah 171,432 urusan pembayaran bernilai RM4.4 bilion telah dibuat melalui E-SPKB, di mana 49% daripadanya adalah melalui Electronic Funds Transfer. Selain itu, 31 Mahkamah Syariah di 6 negeri telah beroperasi secara online masa kini, dan sistem GOE akan diperluaskan kepada 14 agensi sehingga akhir tahun hadapan. Selain itu, SPP II telah dilaksanakan di semua agensi kerajaan sehingga ke peringkat daerah. Contoh-contoh di atas adalah kejayaan-kejayaan awal yang kita telah catatkan.

8. Kita juga telah berjaya melaksanakan Aplikasi Perdana lain, antaranya, Kad Pintar Pelbagaiguna Kerajaan dalam bentuk myKad dan juga, pihak bank telah mula menggunakan teknologi cip dalam kad ATM masing-masing. Melalui semua usaha-usaha ini, banyak pengalaman yang telah diraih, bukan sahaja di kalangan pasukan projek dan pengguna sistem, malah pihak vendor yang ditugaskan membina sistem-sistem tersebut, pada pandangan saya, juga menimba dan menambah pengalaman mereka. Ada di antara sistem-sistem tersebut yang telah mendapat perhatian negara-negara lain. Kini, kejayaan projek-projek tersebut akan diukur dari segi penggunaannya oleh agensi-agensi Kerajaan. Di sini saya menyeru agar tuan-tuan dan puan-puan dapat memastikan pengguna-pengguna benar-benar fasih dengan sistem-sistem tersebut dan saya mengharapkan semua CIO mengambil usaha dan memberi jaminan projek-projek tersebut dilaksanakan dengan jayanya.

Para hadirin yang saya hormati,

9. Menyentuh tentang penyampaian perkhidmatan secara dalam talian atau online yang ditawarkan oleh agensi-agensi Kerajaan, pelanggan perkhidmatan awam kini boleh mencapai maklumat dan perkhidmatan Kerajaan daripada berbagai laman web yang disediakan. MAMPU telah menyediakan satu tetingkap akses melalui Malaysian Civil Service Link (MCSL) yang membantu pelanggan mengakses laman-laman web agensi tersebut. Saya memang mengalu-alukan agensi yang telah mewujudkan online presence mereka. Akan tetapi kita masih belum sepenuhnya berorientasikan pelanggan, kerana maklumat yang dipaparkan masih berkisar kepada maklumat mengenai agensi berkenaan dan pelanggan sukar mengenalpasti jenis-jenis perkhidmatan yang ditawarkan.

10. Untuk meningkatkan lagi tahap penyampaian perkhidmatan dan bilangan perkhidmatan interaktif dalam talian, MAMPU telah memulakan pembangunan Portal Perkhidmatan Awam. Melalui Portal Perkhidmatan Awam ini, maklumat dan perkhidmatan disusun mengikut kehendak pelanggan berasaskan putaran hidup atau life cycle--birth to death. Satu saluran akses atau single gateway sedang dibangunkan, bagi membolehkan pencapaian maklumat dan perkhidmatan. Saya difahamkan bahawa pada peringkat pertama ini, MAMPU sedang dalam proses memindahkan content dari laman-laman web agensi sedia ada, dan pada peringkat kedua pula, perkhidmatan interaktif akan dibangunkan supaya pada tahap minimum, borang-borang dapat dimuat turun (download), di isi, dan dimuat naik (upload) untuk

di proses oleh agensi. Dengan itu Pelanggan tidak perlu hadir di pejabat untuk hanya mendapatkan borang-borang permohonan. Agensi yang telah menyediakan perkhidmatan interaktif mereka pada masa ini akan di hyperlink, manakala agensi yang belum menggunakan teknologi portal, digesa untuk bekerjasama dengan MAMPU supaya lebih banyak perkhidmatan dapat ditawarkan melalui kaedah ini.

Para hadirin yang dihormati,

11. Selama menerajui Perkhidmatan Awam ini, saya dapat merasakan betapa ekspektasi orang awam terhadap prestasi perkhidmatan awam dan Kerajaan kian meningkat. Orang awam dan komuniti bisnes mahukan perkhidmatan yang terbaik dari Kerajaan di mana mereka boleh berurusan dengan Kerajaan dengan cepat dan tepat. Keupayaan teknologi masakini memungkinkan perkhidmatan diberi tanpa mengira tempat dan waktu. Kejayaan kita menyediakan perkhidmatan kaunter yang lebih cekap menggunakan ICT tidak lagi mengagumkan pengguna, malah mereka terus mengharapkan peningkatan kecekapan yang berterusan. Saya sungguh yakin kebolehan ICT menukar cara bekerja dan merekasemula proses kerja yang diamalkan. Proses kerja yang mudah bukan sahaja dapat mengurangkan karenah birokrasi malah boleh memantapkan keutuhan pengurusan Kerajaan. Ini ada kaitan yang rapat dengan saranan saya supaya penjawat awam meningkatkan integriti ke tahap yang tertinggi. Apabila kita bersikap jujur, berlaku benar dan sentiasa amanah, Insya Allah, kita tidak akan terseleweng dari tanggungjawab kita. Sebagai penjawat awam, kita mesti memberikan perkhidmatan yang telus dan mesra pelanggan, mengurangkan karenah birokrasi, memeriksa serta memperbetulkan kelemahan yang wujud. Kita mahu mewujudkan budaya berkhidmat dan membantu pelanggan, bukannya menyusahkan mereka. Dalam segala urusan, kita perlu memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan memuaskan, dan saya percaya penggunaan ICT dapat memenuhi matlamat ini dan akan meletakkan Perkhidmatan Awam ke satu landasan yang kukuh dari segi integriti dan akauntabiliti.

Para hadirin yang dihormati,

12. ICT tidak mengenal sempadan, sama ada sempadan negara mahupun sempadan organisasi. Dalam hal ini, semasa merancang dan melaksanakan projek ICT, agensi Kerajaan tidak seharusnya memusatkan pemikiran untuk organisasinya semata-mata kerana penyempurnaan sesuatu tugas atau proses kerap kali merentasi agensi. Dalam hal ini, ICT boleh menyatupadukan agensi-agensi dan ia hanya memerlukan agensi bekerjasama secara komited. Pendekatan ini memerlukan perancangan yang jitu bagi memanfaatkan ICT sepenuhnya demi meningkatkan kecekapan penyampaian perkhidmatan awam selaras dengan ekspektasi dan kehendak pelanggan.

13. Sempena Persidangan ini, Pelan Strategik ICT Sektor Awam akan dilancarkan. Pelan ini menyediakan satu rangka kerja atau ICT Blueprint yang menggariskan peranan ICT sektor awam dalam menyokong pencapaian wawasan negara. Ianya merupakan panduan kepada agensi sektor awam dalam merancang program ICT masing-masing supaya sehaluan dan mencapai empat (4) matlamat Pelan Strategik ICT ini, iaitu:

- (i) Menyediakan perkhidmatan elektronik yang efisien, cepat, berkualiti dan selamat;
- (ii) Menggunakan ICT dan multimedia bagi meningkatkan produktiviti di sektor awam;
- (iii) Mempermudah perkongsian sumber di kalangan agensi-agensi Kerajaan; dan
- (iv) Mengutamakan pelanggan di dalam menyampaikan perkhidmatan.

14. Pelan ini telah menggariskan sebanyak tujuh (7) bidang teras dan sembilan (9) inisiatif strategik untuk dilaksanakan dalam tempoh 3 hingga 5 tahun akan datang. Bidang-bidang teras dan inisiatif ini akan diterangkan secara terperinci di dalam Persidangan ini. Pelaksanaan dengan jayanya 9 inisiatif tersebut, Insya Allah, akan menghasilkan satu Perkhidmatan Awam yang disatupadukan secara elektronik dan menawarkan kepada pelanggannya perkhidmatan yang sempurna merentasi pelbagai agensi (an electronic join-up government to provide end-to-end services involving cross-agency collaboration to citizen and businesses). Pelaksanaan Pelan Strategik ICT akan dilakukan secara berperingkat, mengikut fasa tertentu, dengan memberi fokus kepada perkhidmatan-perkhidmatan yang memenuhi kehendak semasa.

15. Satu pendekatan yang ditekankan oleh Pelan Strategik ICT ialah pewujudan pelbagai komuniti atau kelompok di kalangan agensi Kerajaan berasaskan kehendak ICT. Kuasa ICT menyatupadukan pelbagai agensi telah saya sebutkan sebelum ini dan Pelan ini telah mengenalpasti beberapa inisiatif yang perlu dilaksanakan secara kerjasama antara agensi. Sistem aplikasi yang dibangunkan akan memenuhi kehendak kumpulan-kumpulan yang mempunyai kepentingan yang sama, di mana perkongsian data dan maklumat perlu dibudayakan. Aplikasi-aplikasi yang dicadangkan adalah Portal Rakyat (Citizen Centric Portal), Portal Komuniti Bisnes (Business Community Portal) dan Portal Perkhidmatan Awam (Government to Employee Portal) yang akan disokong oleh aplikasi-aplikasi komuniti seperti Sistem Tanah dan Harta (Land and Property System), Sistem Kerajaan Tempatan (Local Government System), Sistem Cukai Pendapatan (Online Income Tax) dan E-Khidmat Sosial (E-Social Services). Aplikasi-aplikasi yang merentasi agensi ini dijangka akan memberi impak yang tinggi kepada orang awam dan komuniti bisnes di dalam berurusan dengan Kerajaan.

16. Di samping itu, Perkhidmatan Awam boleh dilihat sebagai satu badan korporat dan memerlukan sistem-sistem sokongan pengurusan yang bersepadu seperti Sistem Pengurusan Kewangan Bersepadu (Integrated Financial Management System). Di peringkat agensi pula, pembangunan aplikasi yang khusus untuk kegunaan sesuatu agensi itu perlu diteruskan. Salah satu matlamat jangka panjang ialah penubuhan satu pangkalan data yang dapat dikongsi bersama oleh semua agensi Kerajaan. Bagi menjamin kejituan Pelan Strategik ICT ini, adalah juga perlu disediakan infrastruktur yang kukuh, sumber tenaga ICT yang cukup dan mahir, serta struktur urus tadbir (governance) ICT yang mantap.

17. Untuk memudahkan pelaksanaan dan memastikan kualiti Inisiatif-inisiatif yang dibangunkan, satu set standard, polisi dan garis panduan perlu diwujudkan untuk rujukan agensi-agensi. Buat permulaan, Kerajaan telah membangunkan Garispanduan Portal dan Garis Panduan Channel, Malaysian Government Interoperability Framework (MyGIF) dan Garis Panduan Pembangunan ISP. Kerajaan akan meneruskan pembangunan standard, polisi dan garis panduan mengikut keperluan dan keutamaan.

18. Dalam hal ini, saya menyarankan beberapa matlamat ICT untuk dicapai menjelang tahun 2005, iaitu :

Â.
80% dari perkhidmatan Kerajaan yang bersesuaian akan dilaksanakan secara elektronik. Untuk mengukur sasaran ini, sektor awam

perlu mengenalpasti jenis-jenis perkhidmatan, agensi yang akan menyediakan perkhidmatan dan cara penyampaian perkhidmatan;

Â.
Meningkatkan penggunaan PC bagi knowledge workers kepada 100%;

Â.
Meningkatkan akses Internet bagi knowledge workers kepada 100%;
dan

Â.
Membangun dan melaksana infrastruktur jalur lebar negara.

19. Di kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada Ketua Setiausaha Kementerian, Ketua Pengarah serta CIO yang telah memberi sokongan kepada penyediaan Pelan Strategik ICT ini. Kepada Jawatankuasa Pemandu ISP Sektor Awam yang diterajui oleh MAMPU dan terdiri daripada Kementerian Kewangan, Kementerian Tenaga, Komunikasi dan Multimedia, Kementerian Pendidikan Malaysia, Kementerian Pertahanan, Unit Pelaksanaan dan Penyelarasan, Unit Perancang Ekonomi dan Jabatan Perkhidmatan Awam, ingin saya merakamkan terima kasih di atas komitmen dan sumbangan yang diberikan. Saya juga ingin mengucapkan syabas kepada MAMPU kerana telah berjaya menyediakan Pelan Strategik ICT (ISP) Sektor Awam, dan menganjurkan persidangan ini dengan kerjasama INTAN.

Hadirin yang dihormati sekalian,

20. Dalam persidangan tahun lepas, saya telah mengutarakan kepentingan Pelan Strategik ICT (ISP) agensi bagi membantu perancangan di peringkat agensi. Dengan wujudnya Pelan Strategik ICT Sektor Awam ini, selaku CIO, tuan-tuan perlu memastikan ISP agensi masing-masing adalah selaras dengan ISP Sektor Awam. Pelaksanaan inisiatif strategik yang telah dikenalpasti akan melibatkan pelbagai agensi dan memerlukan kerjasama yang erat dalam peringkat pelaksanaan. Dalam hal ini, saya menyeru CIO dari

agensi-agensi yang terlibat memberi sokongan penuh kepada agensi utama yang dikenal pasti menerajui inisiatif strategik berkenaan.

21. Sehingga kini, saya difahamkan hanya 50 agensi yang telah menyediakan ISP masing-masing dan mengemukakannya kepada MAMPU. Bagi agensi yang belum berbuat demikian, saya suka menyarankan supaya dapat mengambil tindakan sewajarnya. Adalah menjadi tanggungjawab setiap CIO untuk merancang penggunaan ICT untuk menyokong keperluan bisnes organisasi masing-masing. Ramai di kalangan tuan-tuan dan puan-puan pada hari ini yang telah menjalankan tugas-tugas CIO sejak arahan pelantikan CIO Sektor Awam dikeluarkan pada tahun 2000. Saya percaya tuan-tuan adalah orang yang berpengalaman dalam memimpin pembangunan ICT di agensi masing-masing. Saya yakin bahawa banyak pengalaman yang dapat dikongsi bersama tentang kejayaan, dan cabaran yang dihadapi, yang boleh dijadikan pengajaran kepada rakan CIO lain. Saya ingin menyarankan agar tuan-tuan mengambil perhatian kepada tema persidangan hari ini, iaitu memastikan pembangunan ICT di agensi tuan-tuan dilaksanakan sejajar dengan perancangan yang telah disediakan untuk mencapai visi ICT di agensi masing-masing. Tuan-tuan perlulah peka kepada matlamat agensi dan berupaya menjangkakan perubahan yang perlu dibuat untuk meningkatkan pencapaian agensi tuan-tuan kepada tahap yang lebih tinggi. Perubahan yang dilakukan mestilah mendapat sokongan pucuk pimpinan, membudayakan penggunaan sistem-sistem elektronik, meningkatkan pengetahuan penjawat awam, di samping memupuk kerjasama di antara pelbagai pihak.

22. Sebelum saya akhiri, sekali lagi saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat menjayakan persidangan ini. Dengan lafaz Bismillahirrahmanirrahim, saya sukacita merasmikan Persidangan CIO Sektor Awam Tahun 2003. Selamat bersidang dan selamat maju jaya.

Wabillahi taufiq wal-hidayah

Wassalamualaikum warah matullahi wabarakaatuh.

20 Ogos 2003