

Inovasi sektor awam melestari perkhidmatan kelas pertama

CABARAN global dan domestik serta peningkatan ekspektasi rakyat menuntut Perkhidmatan Awam melaksanakan perubahan besar terhadap dasar dan strategi pembangunan negara serta mekanisme pelaksanaannya. Usaha melaksanakan transformasi ini adalah faktor keayaan kritikal kepada gagasan-gagasan utama kerajaan di bawah agenda transformasi negara. Gelombang pembaharuan penyampaian Perkhidmatan Awam ini bergerak lebih agresif mulai tahun 2006 dengan menggantikan PANEL kepada Panel Pemantauan Penyampaian Perkhidmatan Awam (3P) untuk memantau tahap pelaksanaan usaha-usaha ke arah peningkatan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan dan menangani halangan serta kekangan kepada pelaksanaan usaha-usaha tersebut bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang cepat, cekap dan berkesan kepada rakyat dan sektor swasta.

Ketua Pengarah Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri, Datuk Mohamad Zabidi Zainal ketika mengulas gerakan peningkatan penyampaian Perkhidmatan Awam menegaskan bahawa Perkhidmatan Awam kini lebih berdaya saing dan telah melalui revolusi minda ke arah melahirkan Perkhidmatan Awam bertaraf dunia.

Katanya, revolusi Perkhidmatan Awam terus diperhebatkan dengan pengenalan gagasan '1Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan' dan Program Transformasi Kerajaan (GTP) pada April 2009.

Sejak itu, ujarnya, telah banyak inisiatif berimpak tinggi telah dihasilkan demi memastikan rakyat memperoleh perkhidmatan terbaik, cekap dan pantas.

"Berasaskan pencapaian tersebut, tanggapan negatif masyarakat bahawa perkhidmatan Kerajaan tidak efisien, mengambil masa yang lama, tidak cekap, terlalu banyak kerenah birokrasi dan mengandungi banyak elemen pembaziran berjaya ditangkis.

"Namun untuk menghapuskan terus stigma tersebut, semua penjawat awam perlu bersatu hati memperkasakan penyampaian Perkhidmatan Awam melalui suntikan inovasi," jelasnya sambil menambah bahawa kemuncak agenda Inovasi sektor awam adalah selepas pelancaran Malaysia Inovatif oleh Perdana Menteri, Datuk Seri Najib Tun Razak pada 27 Januari 2010 selaras dengan matlamat Kerajaan untuk menggunakan inovasi sebagai asas membina Malaysia pada 2020 dan selanjutnya.

Inovasi

Menjelaskan inovasi dalam konteks Perkhidmatan Awam, Ketua Pengarah MAMPU menjelaskan bahawa inovasi adalah idea kreatif yang dapat meningkatkan kualiti dan produktiviti penyampaian oleh perkhidmatan. Tambah beliau, inovasi yang dihasilkan perlulah boleh menambah nilai kepada output semasa sama ada dalam bentuk produk, perkhidmatan, proses mahupun teknologi yang mana perubahan signifikan dapat

MUKADIMAH

SASARAN Malaysia untuk mencapai status negara maju berpendapatan tinggi masih berbaki kurang dari dua dekad lagi. Tempoh ini dianggap singkat bagi melakukan revolusi pembangunan menyeluruh bagi sebuah negara. Namun ia tidak mustahil dicapai dengan menjadikan agenda penghasilan inovasi dan transformasi sebagai enjin perubahan ini. Dalam konteks sektor awam, penyediaan penyampaian perkhidmatan berteraskan inovasi dan transformasi mampu merealisasikan visi Perkhidmatan Awam kelas pertama dan memacu daya saing negara melalui penyampaian Perkhidmatan Awam yang lebih efisien.

Perkhidmatan Awam perlu berubah seiring gelombang pembaharuan, bukan hanya untuk terus kekal relevan dalam jentera pentadbiran negara tetapi juga untuk menyumbang kepada peningkatan daya saing negara di peringkat global

- DATUK MOHAMAD ZABIDI ZAINAL
Ketua Pengarah MAMPU



dilihat dari segi peningkatan kecekapan, keberkesanan dan juga kualiti perkhidmatan yang diberikan.

Sambil memetik kata-kata pemikir strategis Harold McAlindon bahawa "world leaders in innovation and creativity will also be world leaders in everything else" menggambarkan betapa pentingnya inovasi dan kreativiti dalam menyumbang kepada peningkatan daya saing negara di peringkat global.

"Berdasarkan Laporan Doing Business tahun 2011 yang dikeluarkan oleh World Bank, kedudukan daya saing negara kita berada pada kedudukan 21 berbanding kedudukan ke-23 dalam tahun 2010.

"Walaupun terdapat peningkatan, namun kita tidak boleh leka dan selesa dengan kedudukan tersebut. Seharusnya kita perlu terus berganding bahu untuk meningkatkan daya saing negara dengan memperkasakan sistem penyampaian perkhidmatan agensi-agensi sektor awam", katanya.

Menurut beliau, setiap penjawat awam perlu keluar daripada zon selesa masing-masing dan bersedia menyahut cabaran untuk mengadaptasikan diri mereka dengan arus perubahan ini. Bahkan, katanya, inovasi bukan sekadar pereyakaan proses kerja dan prosedur lapuk tetapi yang paling penting adalah evolusi minda pihak yang terlibat dalam menentukan kejayaan pelaksanaan sesuatu inisiatif inovasi.

"Tanpa komitmen semua pihak, inisiatif inovasi akan tinggal sekadar idea tanpa ada kesan penambahbaikan yang nyata," ujarnya.

Di samping itu, menurutnya, aliran Idea dan

pelaksanaan inovasi perlu bersifat dua hala, sama ada berbentuk top-down ataupun boleh juga datang daripada peringkat akar umbi (bottom-up), terutamanya bagi petugas barisan hadapan selaku point of interaction yang paling hampir dengan rakyat seperti di pejabat Pentadbiran Daerah dan Tanah (PDT) dan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). Katanya, dua contoh terbaik penerapan inovasi di kedua-dua jenis Perkhidmatan Awam itu ialah e-Tanah dan ePBT.

Inovasi Perkhidmatan Awam

Sistem e-Tanah misalnya, mampu mempermudah dan mempercepatkan urusan pindah milik tanah di pejabat-pejabat tanah dan daerah. Manakala ePBT pula adalah satu inisiatif inovasi yang menawarkan pelbagai perkhidmatan online seperti semakan bil cukai taksiran, semakan kompaun, semakan status permohonan lesen, permohonan sewaan serta banyak lagi urusan berkaitan PBT.

Mohamad Zabidi juga berpandangan, selain agensi yang berurusan langsung dengan rakyat, pemangkin inovasi dalam sistem penyampaian Perkhidmatan Awam adalah penggunaan aplikasi web serta sistem ICT secara optimum yang dapat mempercepatkan proses kerja dan juga interaksi dengan pelanggan.

Mempengaruhi

Menurut beliau, ICT telah mempengaruhi dan mengubah cara kita bekerja, membolehkan proses pembuatan keputusan yang lebih pantas serta proses penyebaran maklumat yang cepat dan

lebih menyeluruh.

Bagi mendukung pembudayaan inovasi berasaskan ICT, katanya, MAMPU telah menganjurkan Pertandingan 36-hours OSS Web Development yang telah memenangi Anugerah Inovasi Jabatan Perdana Menteri bagi tahun 2010. Pertandingan berkenaan diadakan bagi menggalakkan penerimaan, pembangunan dan pelaksanaan sistem secara Open Source.

Beliau turut berbangga dengan perubahan besar dalam bidang pengurusan kewangan seperti pengenalan inovasi Outcome Based Budgeting (OBB) oleh Kementerian Kewangan.

OBB menampilkan pengurusan kewangan yang lebih holistik dan diselaraskan dengan perancangan strategi organisasi serta menekankan keberhasilan impak yang tinggi.

Sehubungan itu kata beliau lagi, bagi menjamin kesinambungan kecemerlangan pembudayaan kualiti kepada budaya inovasi yang memberi nilai tambah berimpak tinggi, Kerajaan telah merombak struktur pengiktirafan dalam Perkhidmatan Awam yang lebih mendorong ke arah budaya inovasi.

Pengiktirafan Inovasi

Mulai tahun 2010, Anugerah Inovasi Sektor Awam (AISA) telah diperkenalkan sebagai meraikan dan mengiktiraf sumbangan inovasi yang dihasilkan oleh agensi Perkhidmatan Awam. Anugerah itu merupakan peringkat kedua tertinggi dalam Perkhidmatan Awam khusus yang memberi fokus kepada empat bidang pengurusan khusus pengurusan sektor awam yang dikenal pasti sebagai kritikal kepada prestasi jentera transformasi iaitu Pengurusan Kewangan, Pengurusan Teknologi Maklumat dan Komunikasi, Pengurusan Pentadbiran Daerah dan Tanah serta Pengurusan Pihak Berkuasa Tempatan.

Tambah beliau lagi, inovasi dalam setiap bidang itu telah dinilai oleh Panel Penilai yang terdiri daripada pakar dan tokoh terkemuka berasaskan kriteria yang ditetapkan. Keputusan muktamad terhadap perakuan penerima setiap anugerah ini dibuat oleh Panel Pemantauan Penyampaian Perkhidmatan iaitu Panel 3P yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Negara.

Penerima bagi setiap kategori anugerah bakal mendapat ganjaran wang tunai sebanyak RM300,000, piala iringan serta sijil.

"Adalah menjadi hasrat Kerajaan agar AISA dapat memberi inspirasi dan dorongan kepada agensi sektor awam untuk menampilkan lebih banyak pendekatan kreatif dan inovatif, selaras dengan visi transformasi Perkhidmatan Awam untuk melestari perkhidmatan kelas pertama menjelang tahun 2015," ujarnya menyimpulkan bicara.



Budaya lapuk perlu dipinggirkan sambil meneroka bidang-bidang baru melalui kekuatan iltizam dan perubahan dalam cara berfikir dan bertindak. *Always challenge the status quo; think out of the box; dare to think and do differently* - hendaklah menjadi mantera dan pedoman dalam melakar warna-warna transformasi dalam Perkhidmatan Awam masa kini

- TAN SRI SIDEK
HASSAN
Ketua Setiausaha
Negara



Struktur Pengiktirafan Inovasi Sektor Awam

PERINGKAT PERTAMA

ANUGERAH INOVASI PERDANA MENTERI (AIPM)

Diperkenalkan pada tahun 2010, AIPM yang menggantikan Anugerah Kualiti Perdana Menteri adalah anugerah terunggul dan berprestij bagi mengiktiraf kecemerlangan sektor awam dalam penghasilan inovasi yang signifikan dan berimpak tinggi serta mampu menyumbang kepada kepentingan negara.

PERINGKAT KEDUA

ANUGERAH INOVASI SEKTOR AWAM (AISA)

Anugerah peringkat kedua tertinggi dalam Perkhidmatan Awam yang menggantikan Anugerah Kualiti Sektor Awam bagi memberi pengiktirafan kepada agensi-agensi yang mencapai kecemerlangan dalam pengurusan organisasi secara menyeluruh dengan fokus empat bidang pengurusan iaitu Teknologi Maklumat dan Komunikasi (ICT), Kewangan, Pentadbiran Daerah dan Tanah serta Pihak Berkuasa Tempatan.

Anugerah Inovasi Teknologi Maklumat dan Komunikasi (AICT)

- Anugerah untuk memberi pengiktirafan kepada organisasi di atas inisiatif inovasi yang telah dilaksanakan serta telah berjaya memanfaatkan ICT ke arah kecemerlangan penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkualiti.
- Ciri-ciri kecemerlangan AICT dapat dilihat melalui:
 - (a) Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM)
 - Pelaksanaan Projek Teleprimary Care (TPC) yang dibangunkan from scratch tanpa penggantian perisian off-the-shelf berupaya menghubungkan perkhidmatan di klinik kesihatan dengan Pejabat Kesihatan Daerah, Jabatan Kesihatan Negeri dan Ibu Pejabat KKM.
 - Dengan inovasi berimpak tinggi gabungan peribagi teknologi ICT, pendaftaran pesakit hanya perlu dibuat sekali sahaja di mana-mana klinik atau hospital yang menggunakan TPC.
 - Antara impak TPC dapat merealisasikan konsep pengajip kesihatan tanpa sempadan termasuk membolehkan masyarakat di pedalaman mendapat rawatan yang sama dengan mereka yang menetap di bandar.
 - (b) Universiti Teknologi Mara (UTM)
 - Pelaksanaan Sistem Sentakan Kelayakan ke IPTA (SELANGKAH) yang hanya mengambil masa kurang dari lima saat dapat membantu pelajar membuat pilihan program IPTA dengan lebih tepat berdasarkan syarat kelayakan dan kecondongan.
 - SELANGKAH yang menggunakan perisian sumber terbuka dan dapat menjimatkan kos sebanyak RM226,000 telah mencatatkan 4.1 juta semakan pada bulan Mei 2010.
 - (c) Universiti Perguruan Sultan Idris (UPSI)
 - Modul Pengurusan Kampus yang diintegrasikan dan diakses melalui web bercirikan ISW iaitu Integrated Single Sign-on dan Web-Based berfungsi sebagai pangkalan data berpusat.
 - Capaian dalam talian ini bukan sahaja menjimatkan penggunaan kertas dan kos bayaran kerja lebih masa, malah penjimatan kos outsourcing sebanyak RM26.6 juta.



Anugerah Inovasi Pengurusan Kewangan (AIPK)

- Anugerah antara lain diwujudkan dengan objektif menggalakkan perkongsian pintar, amanah, amanah terbaik, memupuk dan menyemarakkan budaya kreatif dan inovatif.
- Antara ciri-ciri kecemerlangan AIPK dapat dilihat melalui:
 - (a) Tabung Baitulmal Sarawak (TBIS)
 - Pembudayaan Innovative Creative Circle (ICC) melalui pendekatan Makmal Kutipan yang memonitorkan hasil kutipan zakat meningkat sebanyak RM1.18 juta (38.9 peratus) pada tahun 2010.
 - Penjimatan Kos Pencetakan penyata tahunan pembayaran ZPG.
 - Mewujudkan Sistem Pemantauan yang berkesan untuk mengatasi masalah kelewatan pemrosesan borang-borang permohonan melalui penambahan modul Ageing Report terhadap Sistem Kutipan baru.
 - (b) Majlis Perbandaran Seberang Perai (MPSP)
 - Pelaksanaan Sistem Pengurusan Data Kutipan Hasil dan memberi maklumat secara online real time mengenai maklumat bayaran oleh pelanggan sebaik sahaja bayaran dibuat. Ia membantu MPSP membuat unjukan kedudukan tunai semasa dengan segera.
 - Peningkatan dalam dan kedudukan tunai MPSP dan hasil keseluruhan MPSP sebanyak 55 peratus tahun 2009.
 - (c) Kementerian Pertahanan Malaysia (Mindef)
 - Membangunkan projek Accountability Index Monitoring System (AIMS) bagi memantau kerja-kerja pengauditan, pemantauan dan perisafan bintang.
 - Pelaksanaan AIMS dapat menjimatkan kos pengauditan, masa dan tenaga kerja, meningkatkan integriti dan akauntabiliti dalam pengurusan kewangan serta kitaran audit dapat dikurangkan dan menjimatkan masa. Sistem ini telah dapat menjimatkan kos sebanyak RM41,407.20 setahun.
 - Pengauditan luar jangka dengan pencapaian 98 PTJ melalui AIMS dan 166 PK secara manual pada tahun 2009. Sehingga bulan Oktober 2010, prestasi pengauditan yang telah dilaksanakan adalah sebanyak 105 PTJ dan 68 PK.



Anugerah Inovasi Pihak Berkuasa Tempatan (AIPBT)

- Anugerah dengan objektif untuk menggalakkan budaya inovasi di kalangan PBT, mewujudkan satu platform bagi penambahbaikan di antara PBT-PBT dan meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan PBT. Antara ciri-ciri kecemerlangan AIPBT dapat dilihat melalui:
 - (a) Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL)
 - Melaksanakan Pusat Panggilan Setempat yang beroperasi 24 jam tujuh hari seminggu. Aduan pelanggan akan dijawab dalam tempoh 10 saat dan tindakan susulan ke atas aduan diambil dalam tempoh tiga hari berbanding sebelumnya 14 hari.
 - Pembentukan pasukan Task Force dalam mengutip tunggakan cukai taksiran berjayanya membuat kutipan sebanyak RM1,966,399.56 pada tahun 2010. Jumlah kutipan itu adalah 1519 peratus daripada jumlah tunggakan terkumpul.
 - Memperkenalkan Sistem E-perumahan iaitu perkhidmatan pendaftaran rumah sewa dan rumah jual secara dalam talian, Sistem MyTempahan (permohonan tempahan ruang gunaan seperti dewan atau gelanggang sukan) dan Sistem E-lesen yang berfungsi mempercepatkan proses permohonan pelbagai jenis lesen.
 - (b) Majlis Perbandaran Kuantan (MPK)
 - Antara inovasi dalam perkhidmatan perbandaran dilakukan termasuk memberi kelulusan permohonan lesen penjaja dalam tempoh 10 minit, meningkatkan keupayaan pengangkutan awam melalui pembelian bas bandar sebanyak 40 unit, menyediakan sistem Park & Ride bagi menggalakkan penggunaan sistem pengangkutan awam malah membina transfer station dan Integrated Terminal Bus.
 - (c) Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ)
 - Pelaksanaan Pengurusan Sistem Aduan Elektronik (I-Respon3) dapat meningkatkan kualiti pengurusan aduan secara lebih efisien dan cekap iaitu maklumbalas aduan dapat dikurangkan daripada 14 hari kepada tujuh hari.
 - Mewujudkan Kaunter InC2 iaitu daripada Department centric kepada Customer centric yang menggabungkan urusan kaunter seperti perkhidmatan dan pembayaran di kaunter sama agar dapat mengurangkan bilangan kaunter yang diperlukan.



Anugerah Inovasi Pentadbiran Daerah dan Tanah (AIPDT)

- Memberi penghargaan khusus kepada pejabat-pejabat daerah dan tanah, pejabat residen, pejabat tanah dan survey serta pejabat tanah dan galian yang telah mencapai sistem pengurusan yang cemerlang.
- Ciri-ciri kecemerlangan AIPDT ada pada:
 - (a) Pejabat Tanah Kulim, Kedah
 - Pengaturan Lelongan Awam Hartanah Kulim 2010 iaitu yang pertama seumpamanya bagi jabatan kerajaan di negeri Kedah dan Malaysia.
 - Kaunter Pandu Bayar pertama yang memberi kemudahan kepada orang ramai membayar cukai tanah secara pandu dan bayar.
 - Kaunter Ekspres untuk memproses Permohonan Pindahtanah Individu dalam tempoh dua jam.
 - Prosedur Cut Off Point untuk memudahkan pembayaran royalti bahan batuan kepada pihak pemegang permit atau pengusaha kuari.
 - (b) Pejabat Daerah & Tanah Alor Gajah, Melaka
 - Kaunter Ekspres untuk pendaftaran pindah milik tanah dalam masa satu hari.
 - Pengurusan fail melalui sistem pangkalan data di mana semua pegawai boleh mengesan pergerakan fail melalui pengelasan kedudukan dan kod warna fail.
 - Penjimatan peralatan pejabat melalui konsep 3R - Reduce, Reuse dan Recycle.
 - (c) Pejabat Daerah/Tanah Kuala Langat, Selangor
 - Perkhidmatan atas talian untuk meningkatkan perkhidmatan kepada pelanggan. Contoh: Sistem Pendaftaran Permohonan Rumah Awam Kos Rendah (SPPR).
 - Aplikasi Pengurusan Bangunan (APE) - Rekod Aduan kerosakan bangunan bagi tujuan pemantauan serta mempercepatkan tindakan pembaikan.
 - Sistem Pengurusan Dokumen (SISDOK) menjimatkan masa bagi urusan periklanan dan pencarian fail-fail atau surat menyurat.

