



## **PENDIGITALAN SEKTOR KERAJAAN AKAN MENGUTAMAKAN KEPERLUAN PENGGUNA**

Usaha pendigitalan sektor kerajaan yang sedang giat dilaksanakan menerusi beberapa inisiatif akan meletakkan kepentingan dan kehendak pengguna sebagai pertimbangan utama. Prinsip ini disepakati dalam sesi perbincangan Forum Pendigitalan Penyampaian Perkhidmatan Awam yang menampilkan perkongsian pengalaman oleh Lord Francis Maude, bekas Menteri Pengurusan Kabinet United Kingdom (UK), petang ini.

2. Forum ini dianjurkan oleh Pejabat Pengurusan Perubahan Strategik (*Strategic Change Management Office – SCMO*) dengan kerjasama Axiata Group Berhad dan Boston Consulting Group. Ucapan pembukaan telah disampaikan oleh Menteri di Jabatan Perdana Menteri (Ekonomi), YB Dato' Sri Mustapa Mohamed.

3. Lord Francis Maude yang memegang jawatan berkenaan dari 2010 hingga 2015, menerajui usaha pendigitalan perkhidmatan kerajaan dan sektor awam sehingga melayakkan UK mendapat pengiktirafan Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu sebagai pemberi perkhidmatan e-kerajaan terbaik pada tahun 2016. Antara cabaran utama yang dihadapi oleh beliau ialah mengubah pemikiran kakitangan kerajaan dan meningkatkan kepakaran kerajaan dalam bidang teknologi digital.

4. Pendigitalan di UK telah berjaya meningkatkan kepuasan pelanggan ketika berurusan dengan kerajaan, meningkatkan ketelusan pemerolehan dan menjimatkan perbelanjaan kerajaan melebihi RM20 bilion antara 2012 dan 2015.
5. Kerajaan Malaysia, melalui inisiatif MyDIGITAL yang dilancarkan pada 19 Februari 2021, telah menetapkan sasaran-sasaran penting ke arah pendigitalan menyeluruh termasuk dalam sektor kerajaan. Antara sasaran yang telah diumumkan ialah mengupayakan 80 peratus perkhidmatan kerajaan secara dalam talian menjelang 2025 dan membolehkan pembayaran tanpa tunai untuk semua perkhidmatan kerajaan menjelang 2022.
6. Pendigitalan sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan kepada rakyat akan berlandaskan konsep Mudah, Jelas dan Pantas. Bagi menjayakan hasrat ini, perubahan radikal perlu dilakukan melibatkan proses dalaman kerajaan yang lebih mengutamakan penggunaan teknologi digital.
7. Seajar dengan transformasi ini, kerajaan juga telah mengumumkan strategi *cloud-first* yang bakal menyaksikan 80 peratus data awam dipindahkan ke sistem pengkomputeran awan pada penghujung 2022. Strategi ini merupakan langkah utama untuk mengupayakan perkongsian data secara pantas dan selamat bagi menyokong operasi pelbagai aplikasi digital kendalian kerajaan dan juga swasta.
8. Pendigitalan sektor kerajaan dijangka dapat menjadi pemangkin kemunculan inovasi dan penggunaan aplikasi dalam semua sektor lain

termasuk masyarakat dan perniagaan, ke arah menjayakan aspirasi kemakmuran melalui kemajuan Ekonomi Digital.

**FABIAN BIGAR**  
**Ketua Pegawai Eksekutif**  
**Pejabat Pengurusan Perubahan Strategik**  
**Unit Perancang Ekonomi**  
**PUTRAJAYA**  
**3 OGOS 2021**