

Kepimpinan digital sektor awam

DR AZLENA HARON & HAIZAN YUSOFF

Revolusi Industri 4.0 bakal membawa fenomena perubahan berganda (quantum change) kepada kehidupan kita semua. Mendepani ekonomi digital yang dianggap sebagai industri masa hadapan (industry of the future) memerlukan kerajaan mengoptimalkan kegunaan teknologi digital bagi melonjakkan kualiti dan impak penyampaian perkhidmatan kepada sektor industri dan masyarakat.

Oleh itu, kepimpinan digital yang dilengkapi dengan kecekapan teknologi dan kemahiran digital menjadi satu keperluan untuk memacu organisasi sektor awam, memberi perkhidmatan terbaik kepada pelanggan.

Laman web merupakan media rasmi sektor awam kepada rakyat bagi menyebarkan maklumat dan perkhidmatan yang telah disediakan. Pemantauan ke atas sejumlah 644 laman web agensi kerajaan dilakukan oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (Mampu) bagi memastikan maklumat yang disediakan adalah terkini dan tepat.

Kriteria PROBE 2016 serta PKPA Bil. 2/2015, Pengurusan Laman Web

Agensi Sektor Awam, telah disediakan sebagai panduan bagi membantu agensi menambah baik status laman web masing-masing.

Kepimpinan digital agensi dengan itu perlu bersama-sama memastikan kriteria tersebut dipatuhi. Pematuhan ini dapat membantu Malaysia untuk memperbaiki kedudukan pada tangga ke-47 dalam *E-Participation Index* dan di kedudukan ke-60 dalam *E-Government Development Index* iaitu berdasarkan *UNE-Government Survey 2016*.

Disamping itu, sektor awam juga sedang berusaha meminimumkan bilangan laman web melalui proses rasionalisasi, selari dengan matlamat untuk mewujudkan satu portal kerajaan. Mengambil iktibar Kerajaan United Kingdom yang menyediakan hanya satu portal kerajaan, inisiatif ini dijangka dapat memudahkan rakyat mendapatkan perkhidmatan yang telah disediakan.

Sektor awam telah menyediakan kemudahan berkomunikasi secara maya kepada kepimpinan digital melalui infrastruktur 1Gov*Net yang seragam serta pemusatan emel di 1GovUC yang mengguna pakai pendekatan penyatuan dan integrasi.

Kepimpinan digital turut disediakan dengan perkhidmatan

cloud hosting di Pusat Data Sektor Awam (PDSA) bagi memastikan kesinambungan perkhidmatan tersedia melalui khidmat pemulihan bencana.

Pelbagai inisiatif perkhidmatan digital seperti eSILA, eCourts, E-Syariah, e-Tanah dan lain-lain yang telah diilhamkan melalui visi Kerajaan Digital, perlu terus ditambah baik bagi memastikan tugas dan aktiviti harian penjawat awam dan rakyat semakin mudah.

Sehingga Jun 2017, sektor awam telah menyediakan 11,309 (88.48 peratus) perkhidmatan secara dalam talian, yang akan ditambah baik dari semasa ke semasa. Kepimpinan digital diperlukan bagi menyokong aspirasi ini dan memikirkan bagaimana untuk meningkatkan kualiti dan impak perkhidmatan kepada pengguna.

Teknologi digital harus diadun dengan sistem penyampaian perkhidmatan ke peringkat optimum bagi memberi kemudahan dan keselesaan kepada rakyat. Untuk memantapkan pencapaian ini, rakyat harus dialu-alukan untuk memberi idea dan saranan. Pendekatan *Design Thinking* merupakan antara teknik yang sesuai untuk dipraktikkan agensi awam dalam memperolehi pandangan rakyat.

Kepimpinan digital memerlukan setiap pemimpin dilengkapi dengan ilmu dan teknologi terkini. Institut Tadbiran Awam Negara (Intan) turut menyediakan program-program pembangunan kapasiti seperti National Digital Conference (NDC), Intan Digital Exploration (IDeX), Digital Hot Trends (DHT), Digital Master Class (DLM) dan Digital Leadership Exchange (DLE).

Intan turut memberikan pendedahan awal berkaitan teknologi digital sektor awam kepada peserta Program Diploma Pascasiswazah Pengurusan Awam dan Pegawai Teknologi Maklumat yang bakal membarisi kepimpinan digital.

Kepimpinan digital tidak hanya terdiri daripada mereka yang mempunyai latar belakang ICT, sebaliknya juga bukan ICT. Dengan itu, pelbagai peranan telah diwujudkan dalam sektor awam seperti Chief Information Officer (CIO), Chief Knowledge Officer (CKO) dan Chief Digital Officer (CDO) bagi menggalakkan kepimpinan digital menguasai kemahiran ICT.

Kesemua peranan itu memberi tanggungjawab kepada kepimpinan digital untuk memastikan perkhidmatan awam dapat menggerakkan perkhidmatan ke tahap optimum menerusi pemanfaatan ICT, selamat

digunakan dan dipercayai oleh rakyat yang menerima perkhidmatan.

Kepimpinan digital diharapkan untuk memudah cara penjawat awam membangunkan kompetensi digital mereka melalui peluang dan ruang yang telah tersedia. Pada masa sama, kepimpinan digital seharusnya bersikap terbuka dalam menerima pandangan dan saranan rakyat yang secara tidak langsung menjadi indikator keberkesanan sesuatu perkhidmatan yang disediakan.

Dengan itu, kepimpinan digital sektor awam bersama-sama dengan rakyat dapat mengemblem idea dan usaha untuk mencapai kualiti perkhidmatan yang terbaik serta diiktiraf di peringkat antarabangsa.

**Dr Azlena Haron ialah Perunding Latihan Kanan Kluster Inovasi Teknologi Pengurusan Intan*

**Haizan Yusoff ialah Ketua Kluster Inovasi Teknologi Pengurusan Intan*