

SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN KERAJAAN YANG CEKAP

26

I. PENDAHULUAN

26.01 Dalam tempoh Rancangan Malaysia Kelapan (RMKe-8), pelbagai program dan langkah dilaksanakan bagi memastikan jentera pentadbiran Kerajaan yang cekap dan berkesan untuk pertumbuhan ekonomi dan pembangunan yang berterusan. Usaha ini meliputi inisiatif dalam bidang seperti pengurusan kualiti, teknologi maklumat dan komunikasi (ICT), akauntabiliti dan keutuhan pengurusan serta pengurusan sumber manusia. Langkah untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan Kerajaan termasuk usaha mengurangkan kerenah birokrasi dengan mempermudah dan memperkemas sistem dan prosedur kerja, memantapkan pentadbiran daerah dan tanah serta mengukur prestasi berasaskan Petunjuk Utama Prestasi (KPI).

26.02 Dalam tempoh Rancangan Malaysia Kesembilan (RMKe-9), sejajar dengan prinsip kedua¹ dan keenam² Islam Hadhari, usaha akan diambil untuk menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan bagi meningkatkan lagi kualiti hidup rakyat Malaysia, mengurangkan kos menjalankan perniagaan, menggalakkan pelaburan swasta dan memastikan tanggapan positif pelabur terhadap Malaysia sebagai destinasi pilihan perdagangan dan pelaburan. Usaha ini termasuk menambah baik sistem pentadbiran di peringkat daerah dan tempatan, menyediakan pelbagai saluran hubungan antara agensi Kerajaan dengan pelanggan yang cekap dan berkesan, mengkaji semula dan memperkemas undang-undang serta syarat kawal selia dan pelesenan, memanfaatkan ICT serta menggalakkan pengurusan sumber manusia berasaskan kompetensi untuk menyokong sistem penyampaian perkhidmatan yang berkesan.

¹ "Kerajaan yang adil dan beramanah."

² "Kehidupan berkualiti."

II. KEMAJUAN, 2001–2005

26.03 Dalam tempoh RMKe-8, usaha gigih dijalankan untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan Kerajaan kepada pelanggan dan pihak yang berkepentingan. Selain usaha yang berterusan untuk mengukuhkan penyampaian perkhidmatan menerusi inisiatif pengurusan kualiti, Kerajaan mengenal pasti penambahbaikan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan sebagai teras strategik utama dalam pakej rangsangan ekonomi yang dilaksanakan pada bulan Mei 2003 untuk menangani kesan negatif kegawatan ekonomi negara. Usaha meningkatkan sistem penyampaian sektor awam mencakupi penambahbaikan dalam beberapa bidang, iaitu pengurangan kerenah birokrasi, perkhidmatan kaunter, pelesenan dan permit, pentadbiran tanah, perkhidmatan pihak berkuasa tempatan (PBT), usaha memudahkan pelaburan, pengurusan kualiti, pengiktirafan kecemerlangan, pengukuran prestasi, pengurusan aduan awam dan pembangunan ICT.

Pengurangan Kerenah Birokrasi

26.04 Pada tahun 2003, Pasukan Petugas (PPMKB) ditubuhkan di setiap kementerian untuk mengurangkan kerenah birokrasi di kementerian dan jabatan. Pasukan Petugas ini telah menambah baik sistem dan prosedur kerja sedia ada bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang cekap serta mencegah penyelewengan dan amalan rasuah; mengenal pasti, mengkaji dan meminda undang-undang dan peraturan yang menghalang kelicinan sistem penyampaian perkhidmatan; mengkaji dan memperakukan penambahbaikan standard perkhidmatan seperti dalam Piagam Pelanggan dan mengambil tindakan susulan terhadap maklum balas pelanggan; dan menentukan bekalan sumber yang perlu bagi meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan. Sehingga akhir tahun 2005, Pasukan Petugas mengkaji semula sebanyak 335 sistem dan prosedur kerja. Kajian semula ini membolehkan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan terutamanya dari segi masa pemprosesan yang lebih cepat, antaranya Lembaga Pembangunan Industri Pembinaan Malaysia (CIDB) berjaya mengurangkan masa memproses permohonan oleh kontraktor daripada 60 hari kepada 30 hari; Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) memendekkan masa memproses bayaran balik daripada dua minggu kepada dua hari; dan Jabatan Imigresen Malaysia memendekkan proses bagi pengeluaran pasport baru daripada satu minggu kepada tiga hari manakala pembaharuan pasport dapat dilakukan dalam tempoh 24 jam. Jabatan Imigresen juga telah memperkenalkan inisiatif I-Visa untuk memudahkan permohonan visa pelawat dari negara China dan India dalam kuantiti yang banyak. Pada tahun 2005, Jabatan tersebut juga melaksanakan langkah untuk mempercepat pengeluaran Pas Lawatan Profesional untuk membolehkan pakar dan pekerja berpengalaman menjalankan perkhidmatan khusus dalam bidang yang kritikal.

Pelesenan dan Permit

26.05 Pelbagai langkah diambil untuk mempercepat proses pengeluaran lesen dan permit bagi mengurangkan kos menjalankan perniagaan. Proses ini dilakukan dengan mengkaji semula keperluan bagi lesen dan permit tertentu, memperkenalkan borang permohonan dan lesen komposit serta melanjutkan tempoh sah laku lesen dan permit. Inisiatif penting dalam tempoh Rancangan ialah usaha untuk memperkemas prosedur pelesenan bagi industri hotel dengan menggabungkan 14 jenis lesen kepada satu lesen komposit. Menerusi inisiatif ini, PBT diberi kuasa berperanan sebagai pusat setempat untuk memproses permohonan lesen komposit tersebut. Agensi lain juga melaksanakan inisiatif untuk mempercepat pengeluaran lesen, permit dan kelulusan. Kementerian Perdagangan Antarabangsa dan Industri (MITI) telah mempercepat proses kelulusan bagi lesen import dan eksport serta lesen di bawah *Generalised System of Preferences* (GSP) manakala Kementerian Pelancongan menurunkan kuasa Pesuruhjaya Pelancongan bagi mempercepat pengeluaran pelbagai lesen berkaitan pelancongan. Langkah ini bertujuan untuk memudahkan operasi sektor swasta dan mengurangkan kos menjalankan perniagaan.

Perkhidmatan Kaunter

26.06 Usaha terus diambil untuk meningkatkan perkhidmatan kaunter agar lebih berorientasikan pelanggan dan mesra perniagaan. Usaha ini termasuk peruntukan kaunter perkhidmatan setempat untuk memudahkan akses kepada pelbagai perkhidmatan dan memastikan bilangan kaunter dan petugas yang mencukupi dalam menyediakan perkhidmatan yang cekap. Kaunter pelbagai perkhidmatan, kaunter kecemasan dan kaunter khas untuk golongan kurang upaya, warga tua dan ibu mengandung serta tambahan waktu perkhidmatan, sistem pengurusan giliran elektronik dan penyediaan maklumat mengenai jangka masa layanan telah dilaksanakan. Di samping itu, maklum balas menerusi borang kepuasan hati pelanggan digunakan untuk meningkatkan lagi perkhidmatan kepada pelanggan. Beberapa agensi barisan hadapan telah melaksanakan langkah proaktif untuk meningkatkan perkhidmatan kaunter seperti Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) menyediakan perkhidmatan kaunter untuk memenuhi keperluan khusus pelanggan menerusi kaunter khas untuk permohonan berkelompok serta kaunter warga tua dan orang kurang upaya. Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) menggunakan pegawai khidmat pelanggan untuk membantu pelanggan mendapatkan perkhidmatan di kaunter yang ditetapkan. Di samping itu, pengurus bertugas juga disediakan untuk menangani keperluan pelanggan kurang upaya, ibu mengandung dan warga tua.

26.07 Pada tahun 2005, usaha menaik taraf perkhidmatan kaunter di semua agensi diperkukuh lagi menerusi penubuhan Pejabat Perkhidmatan Pelanggan (CSO) yang menggabungkan tugas dan peranan petugas di Kaunter Pertanyaan,

Penyambut Tetamu dan Pegawai Perhubungan Pelanggan. Garis panduan telah dikeluarkan kepada agensi Kerajaan mengenai penubuhan CSO dan skim perkhidmatan yang baru dilaksanakan untuk memastikan pejabat CSO dikendalikan oleh pegawai yang berkelayakan. Program latihan mengenai perkhidmatan berbudi bahasa turut dilaksanakan untuk melengkapkan Pegawai Khidmat Pelanggan dengan pengetahuan dan kemahiran yang perlu berkaitan perkhidmatan kepada pelanggan dan perhubungan pelanggan.

Pentadbiran Tanah

26.08 Satu pakej baru strategi urusan pentadbiran tanah yang mengandungi 43 perakuan untuk menambah baik sistem pentadbiran tanah dilancarkan dalam tempoh Rancangan. Perakuan ini meliputi perancangan sistem dan proses kerja sedia ada serta penambahbaikan kepada aspek sokongan yang berkaitan. Sebanyak 26 Pasukan Tindakan Khas juga ditubuhkan di bawah Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar bagi menyelesaikan tunggakan kes permohonan tanah. Di samping itu, langkah seperti penurunan kuasa, pengisian jawatan yang kritikal, peningkatan kompetensi pegawai dalam pentadbiran tanah dan menaik taraf kemudahan dan peralatan di pejabat tanah telah dilaksanakan.

26.09 Usaha juga telah diambil untuk mempercepat proses pengukuran tanah sebagai langkah untuk menambah baik urusan pentadbiran tanah. Prosedur permohonan ukur dikaji semula untuk membolehkan Jabatan Ukur dan Pemetaan (JUPEM) mempercepat penyediaan pelan hak milik tanah bagi tujuan pengeluaran hak milik. Di samping itu, Kerajaan juga melaksanakan Sistem Pemantauan Permohonan Tanah (LAMS) untuk memantau bilangan permohonan tanah yang diterima, diproses dan diluluskan serta mengenal pasti tunggakan kes permohonan tanah. Usaha ini telah membolehkan pengurusan permohonan tanah yang lebih berkesan dan mengurangkan aduan orang ramai dalam urusan berkaitan tanah.

Perkhidmatan Pihak Berkuasa Tempatan

26.10 Usaha selanjutnya diambil untuk meningkatkan perkhidmatan yang disediakan oleh PBT terutamanya dari segi perkhidmatan yang memberi kesan kepada kegiatan komersil dan pelaburan. Sebanyak 96 pusat setempat ditubuhkan di peringkat PBT dan pentadbiran negeri di Semenanjung Malaysia untuk memproses dan mempercepat kelulusan pelan bangunan dan sijil kelayakan menduduki (CFO). Kelulusan CFO telah dipercepat dengan mengurangkan bilangan agensi teknikal terlibat dalam proses kelulusan daripada tujuh kepada satu sahaja, iaitu Jabatan Perkhidmatan Pembetungan (JPP). Pada tahun 2005, Kerajaan meluluskan 332 jawatan untuk membantu operasi pusat setempat di semua PBT.

26.11 Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan dan Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) menjalankan satu kajian pada 2004 untuk mengenal

pasti pakej strategi dan tindakan bagi meningkatkan lagi pengurusan dan perkhidmatan PBT. Kajian tersebut memberi tumpuan kepada kehendak pelanggan, iaitu pembayar cukai, penduduk tempatan, pelabur, pemaju hartanah, peniaga dan badan bukan kerajaan. Perakuan penambahbaikan meliputi tindakan jangka pendek, jangka sederhana dan jangka panjang dari segi aspek struktur, sistem dan prosedur kerja; kepimpinan dan kepegawaian; nilai bersama; teknologi dan persekitaran kerja; dan sumber kewangan. Perakuan berkenaan meliputi, antara lain, tindakan untuk mengembangkan penggunaan lesen komposit bagi pelbagai jenis lesen yang dikeluarkan oleh PBT, mengukuhkan lagi fungsi penguatkuasaan, melaksanakan proses pengutipan sampah yang sistematik, memastikan standard penyenggaraan dan pembaikan yang berkesan dan melaksanakan sistem penggredan untuk menilai tahap kebersihan premis perniagaan. Kebanyakan PBT telah melaksanakan perakuan jangka pendek berkaitan dengan jadual pengutipan sampah, penyenggaraan dan pembersihan longkang, standard pembaikan dan penyenggaraan kemudahan awam, pemantauan dan penguatkuasaan yang ketat terhadap kebersihan serta prosedur pemantauan.

Pemudahan Pelabur

26.12 Pada tahun 2003, sebagai usaha untuk mengukuhkan daya saing negara dan menarik pelabur, Kerajaan memperkenalkan perkhidmatan *handholding* untuk memudahkan pelabur dalam sektor perkilangan. Lembaga Kemajuan Perindustrian Malaysia (MIDA) telah melantik Pegawai Projek Khas untuk mengendalikan dan membantu pelabur mendapatkan semua kelulusan yang perlu bagi projek perkilangan mulai dari peringkat permohonan sehingga projek beroperasi. Sebanyak 3,255 projek telah dipantau melalui perkhidmatan *handholding* dalam tempoh Rancangan. Perkhidmatan ini melengkapkan lagi inisiatif lain MIDA seperti Unit Penyelarasan Pelaksanaan Projek dan Pusat Pelaburan Negeri. MIDA juga menubuhkan Seksyen Perkhidmatan di bawah Pusat Maklumat Perniagaan (BIC) untuk membantu pelabur dalam sektor perkhidmatan tertentu. Seksyen ini memberikan maklumat mengenai dasar, garis panduan dan prosedur bagi perkhidmatan seperti ICT dan multimedia, penyelidikan dan pembangunan (R&D), logistik, pendidikan, perbankan pesisir pantai dan perkhidmatan kesihatan. Di samping itu, Kerajaan mengkaji semula garis panduan bagi pelaburan asing dengan memudahkan prosedur dan memendekkan tempoh memproses permohonan daripada dua bulan kepada 10 hari bekerja.

26.13 Dalam sektor ICT, Jabatan Perkhidmatan Pelanggan di Perbadanan Pembangunan Multimedia (MDC) menyediakan bantuan kepada pelabur yang berpotensi untuk melabur dalam bidang ICT dan mendapatkan status Koridor Raya Multimedia (MSC). Secara purata, MDC memproses dan membantu sebanyak 180 pemohon setahun dan sebanyak 1,200 syarikat telah berjaya memperoleh status MSC sehingga kini. MDC juga memulakan pembangunan

infrastruktur yang kondusif dan modal insan melalui *National Start-Up Development Programme* (NSDP), *National Lead Generation Programme* (NLGP), *National Unipreneur Development Programme* (NUDP) dan inisiatif MSC TeC. Dalam sektor pertanian, Kementerian Pertanian juga telah menubuhkan Pusat Pembangunan Perniagaan untuk membantu pelabur tempatan dan asing menjalankan projek pertanian dan perniagaan asas tani.

Pengurusan Kualiti

26.14 Kerajaan terus melaksanakan inisiatif pengurusan kualiti di bawah program Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM). Selain usaha yang berterusan dalam pengurusan kualiti seperti Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK), inovasi dan penandaarasan, tumpuan utama dalam tempoh Rancangan adalah pelaksanaan standard MS ISO 9000 dan pengiktirafan kecemerlangan organisasi dalam menyediakan perkhidmatan yang berorientasikan pelanggan.

26.15 *MS ISO 9000*. Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9000 telah mencapai momentum apabila semakin banyak agensi melaksanakan standard MS ISO 9000:1994. Sehingga akhir tahun 2003, sebanyak 749 agensi memperoleh persijilan MS ISO 9000:1994. Mulai 1 Januari 2004, semua agensi Kerajaan beralih kepada standard baru MS ISO 9001:2000 yang memerlukan setiap organisasi memberikan penekanan kepada kehendak pelanggan dan pengukuran kepuasan hati pelanggan. Sehingga akhir tahun 2005, sebanyak 502 entiti Kerajaan memperoleh persijilan standard baru tersebut, seperti ditunjukkan dalam *Jadual 26-1*.

JADUAL 26-1

ENTITI KERAJAAN YANG MEMPEROLEH PERSIJILAN MS ISO 9001:2000

<i>Entiti</i>	<i>Jumlah</i>
Kementerian	8
Jabatan Persekutuan	41
Badan Berkanun Persekutuan	43
Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri	2
Jabatan Negeri	61
Badan Berkanun Negeri	24
Pihak Berkuasa Tempatan	8
Hospital	25
Pejabat Kesihatan Daerah	32
Klinik Kesihatan Daerah	171
Pejabat Pergigian Negeri	1
Pejabat Pergigian Daerah	11
Klinik Pergigian Daerah	35
Politeknik	16
Maktab Latihan Perguruan	24
Jumlah	502

Sumber: Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU)

26.16 *Pengiktirafan Kecemerlangan*. Kerajaan terus menggalakkan dan mengiktiraf kecemerlangan organisasi sektor awam melalui program Anugerah Kualiti Perdana Menteri. Dalam tempoh Rancangan, kriteria anugerah ini telah dikaji semula untuk mengukuhkan lagi usaha pengurusan kualiti dan penyampaian perkhidmatan dengan memberikan penekanan kepada *output*, pengurusan proses, penggunaan sumber dan komitmen pengurusan atasan. Agensi Kerajaan juga bertanding untuk pelbagai anugerah lain seperti Anugerah Perdana ICT, Anugerah Inovasi dan Anugerah KMK. Pada tahun 2004, Anugerah Perdana Pihak Berkuasa Tempatan dan Anugerah Perdana Pentadbiran Daerah dan Tanah diperkenalkan untuk mengiktiraf agensi yang cemerlang di peringkat pentadbiran tempatan dan daerah. Agensi Kerajaan juga berjaya memperoleh pengiktirafan kecemerlangan di peringkat antarabangsa dalam pelbagai bidang. Perbadanan Produktiviti Negara (NPC) berjaya memperoleh Anugerah Perkhidmatan Awam Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu 2004 dalam kategori 'Inovasi dalam Perkhidmatan Awam' bagi pangkalan data penandaarasan untuk projek komuniti. Jabatan Pendaftaran Negara pula memperoleh Pingat Gangsa dalam Program Anugerah Inovasi Antarabangsa *Commonwealth Association for Public Administration and Management* 2004 kerana berjaya melaksanakan projek inovatif MyKad.

Pengukuran Prestasi

26.17 Usaha untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan diperkukuh lagi dengan pengenalan pengukuran prestasi dan KPI untuk menyokong penyampaian perkhidmatan agensi Kerajaan kepada tahap yang lebih baik. Pelaksanaan KPI dijalankan secara perintis di enam agensi, iaitu Jabatan Imigresen di Johor, Hospital Kota Bharu di Kelantan, Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah, Pejabat Daerah dan Tanah Petaling di Selangor, Jabatan Pendaftaran Negara di Pulau Pinang serta Balai Polis dan Ibu Pejabat Polis Daerah di Shah Alam, Selangor. Berdasarkan projek perintis tersebut, pekeliling kemajuan pentadbiran awam dikeluarkan pada bulan Mei 2005 sebagai garis panduan untuk pelaksanaan KPI bagi mengukur kecekapan dan keberkesanan proses, produktiviti sumber dan tahap kepuasan pelanggan. Fasa pertama pelaksanaan KPI ditumpukan kepada semua agensi barisan hadapan Kerajaan.

Pembangunan Strategik ICT

26.18. Kerajaan melancarkan Pelan Strategik ICT Sektor Awam Malaysia pada bulan Ogos 2003 sebagai hala tuju yang jelas penggunaan ICT untuk penyampaian perkhidmatan. Pelan Strategik ICT tersebut mengenal pasti beberapa inisiatif komuniti yang memberikan impak besar serta melibatkan perkhidmatan pelbagai agensi yang disediakan dari satu tempat. Inisiatif tersebut meliputi portal komuniti perniagaan, portal Rakyat, portal Penjawat Awam, e-Khidmat Sosial, e-Pembelajaran, e-PBT, e-Tanah, Perkhidmatan Cukai Pendapatan Dalam Talian dan Sistem Pengurusan Kewangan Bersepadu (SPKB).

26.19 Inisiatif Kerajaan Elektronik yang diperkenalkan sebagai satu aplikasi perdana MSC terus dilaksanakan untuk meningkatkan lagi sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan. Satu pencapaian penting ialah pelaksanaan portal Perkhidmatan Awam yang dikenali sebagai *myGovernment*, yang menyediakan akses tunggal kepada maklumat dan perkhidmatan agensi Kerajaan menerusi *Internet*. Sehingga akhir tahun 2005, portal *myGovernment* menyediakan akses kepada 844 laman web agensi di peringkat persekutuan, negeri dan tempatan. Portal tersebut juga menawarkan akses kepada sejumlah 2,554 borang yang boleh dimuat turun dan sebanyak 364 perkhidmatan dalam talian. Di samping itu, Sistem Pemantauan Projek (SPP II), yang menyediakan mekanisme perancangan, kawalan dan pemantauan projek pembangunan di peringkat persekutuan, negeri dan daerah dilaksanakan sepenuhnya di 938 tapak pembangunan di seluruh negara. Projek e-Khidmat yang dibangunkan untuk menyediakan penyampaian perkhidmatan Kerajaan dalam talian turut menyediakan ujian teori dalam talian bagi tujuan mendapatkan lesen memandu dan membaharui lesen dan perkhidmatan pembayaran bil dalam talian. Sehingga akhir tahun 2005, sebanyak 2.16 juta calon menduduki ujian teori memandu di pusat bertauliah. Di bawah projek e-Perolehan, sebanyak 104,650 pembekal berdaftar dengan Kementerian Kewangan dan sebanyak 37,160 pembekal adalah e-Perolehan *enabled*. Satu lagi projek Kerajaan Elektronik, iaitu e-Syariah dilaksanakan di 102 Mahkamah Syariah untuk meningkatkan produktiviti dan menaik taraf kualiti perkhidmatan yang disediakan di Mahkamah Syariah. Di samping itu, sistem pembayaran e-SPKB yang menyediakan pembayaran secara elektronik diperkukuh manakala *Shared Services Outfit* (SSO) diwujudkan untuk menyediakan perkhidmatan rangkaian agensi sektor awam di Putrajaya.

26.20 Pelbagai aplikasi khusus berkaitan agensi juga dibangunkan dan dipertingkatkan dalam tempoh Rancangan. Polis DiRaja Malaysia melaksanakan Sistem Pelaporan Polis (PRS) dan Sistem Pelaporan Kemalangan Berkomputer (CARS) untuk menyeragamkan aliran kerja pelaporan bagi aduan dan kemalangan yang juga memudahkan orang awam membuat laporan polis. Jabatan Perkhidmatan Awam melaksanakan Projek *Pensions Online Workflow EnviRonment* (POWER) untuk membolehkan pesara Kerajaan menerima pencen mereka tepat pada waktunya. LHDN melaksanakan Sistem Taksir Sendiri (STS Syarikat) bagi membolehkan syarikat mengemukakan pendapatan mereka secara dalam talian. Wakil pelancongan berdaftar dengan Atase Imigresen seberang laut dapat mengemukakan permohonan visa tanpa *referee* bagi menjimatkan kos dan masa. JPJ melaksanakan e-Hakmilik, e-Daftar dan e-Insurans sebagai usaha untuk membolehkan pengesahan dan ketepatan maklumat berkaitan pemilikan dan pendaftaran kenderaan bermotor secara berkesan.

26.21 Program perkongsian pintar dijalankan untuk memudahkan lagi sistem aplikasi bersama yang merentasi pelbagai agensi. Sebilangan besar agensi Kerajaan dan beberapa kerajaan negeri telah menjimatkan masa dan kos dengan mengubah suai dan mengguna pakai aplikasi yang dilaksanakan oleh agensi

lain. Sebagai contoh, Sistem Perakaunan dan Kewangan Kerajaan Negeri Pulau Pinang diguna pakai di Perak, Sistem Perakaunan Bersepadu Pihak Berkuasa Tempatan di Perak dilaksanakan di Kedah dan Sistem Kutipan Hasil Tanah (LARIS) di Negeri Sembilan diguna pakai di Melaka.

26.22 Dalam tempoh Rancangan, Kerajaan juga memulakan Program *Open Source Software* (OSS) sebagai pilihan perisian tambahan, meningkatkan *interoperability* antara sistem ICT dan mempercepat pertumbuhan industri ICT tempatan. Pelan induk OSS sektor awam dan rangka kerja *interoperability* OSS dibangunkan sebagai panduan pelaksanaan aplikasi OSS. Di samping itu, Pusat Kompetensi *Open Source* (OSCC) ditubuhkan di Cyberjaya sebagai pusat rujukan OSS pada tahun 2004.

26.23 Langkah keselamatan ICT diinstitusikan sebagai komponen penting urus tadbir ICT. Langkah ini meliputi aspek pembudayaan, piawaian, pelaporan insiden dan mekanisme pemantauan untuk melindungi aset dan maklumat ICT Kerajaan. Di samping itu, Pemantauan Rangkaian ICT Sektor Awam Malaysia (PRISMA) ditubuhkan pada tahun 2002 sebagai pusat kawalan keselamatan Kerajaan untuk menangani ancaman keselamatan ICT. Sehingga akhir tahun 2005, pengurusan dan pemantauan elektronik mengenai kemungkinan ancaman keselamatan telah memanfaatkan 250 agensi Kerajaan.

Pengurusan Aduan Awam

26.24 Agensi sektor awam terus memberi penekanan terhadap langkah untuk menguruskan aduan awam dengan lebih berkesan. Biro Pengaduan Awam (BPA) khususnya telah meningkatkan usaha untuk menyelesaikan aduan yang diterima daripada orang awam dengan segera. Secara purata, 50 peratus daripada aduan yang diterima oleh BPA adalah mengenai kegagalan atau kelewatan dalam memberikan layanan atau maklum balas terhadap permohonan atau keperluan pelanggan. Bilangan aduan yang diterima dan diselesaikan oleh BPA dalam tempoh Rancangan adalah seperti ditunjukkan dalam *Jadual 26-2*.

JADUAL 26-2

ADUAN DITERIMA DAN DISELESAIKAN, 2000-2005

Tahun	Diterima	Diselesaikan
2000	3721	2695
2001	2769	2549
2002	3452	2753
2003	3199	2591
2004	2756	2252
2005	2707	2247

Sumber: Biro Pengaduan Awam

Kerjasama Sektor Awam-Swasta

26.25 Kerajaan memberikan penekanan kepada kerjasama sektor awam-swasta untuk meningkatkan tahap perkhidmatan bagi komuniti perniagaan. Mekanisme seperti dialog dan panel perundingan memudahkan kerjasama antara kedua sektor selaras dengan semangat Persyarikatan Malaysia. Jawatankuasa Persyarikatan Malaysia Peringkat Pegawai menjadi saluran penting untuk mendapatkan maklum balas daripada sektor swasta dalam mengurangkan halangan penyampaian perkhidmatan. Maklum balas ini meliputi operasi OSC untuk kelulusan pelan bangunan dan CFO, perjanjian tahap perkhidmatan (SLA) untuk membekalkan elektrik bagi pembangunan perumahan, penubuhan *Construction Labour Exchange Centre* (CLAB), penggunaan garis panduan iklan perniagaan yang seragam oleh semua PBT, impak pindaan Akta Peminjam Wang 1951 dan kajian semula mengenai rawatan perubatan dan kemudahan hospital di bawah Skim Pampasan Pekerja Asing.

III. PROSPEK, 2006-2010

26.26 Dalam tempoh RMKe-9, Kerajaan akan memberikan tumpuan kepada aspek utama penyampaian perkhidmatan ke arah memenuhi kehendak dan harapan semua pihak yang berkepentingan. Sehubungan ini, kelemahan dalam penyampaian perkhidmatan akan ditangani dengan memastikan agensi sektor awam mempermudah pelbagai urusan dengan pelanggan dan sektor swasta yang dapat mengurangkan kos menjalankan perniagaan. Langkah akan diambil untuk menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan sektor awam dengan memantapkan jentera pentadbiran di peringkat daerah, memperbanyak saluran perkhidmatan, mengkaji semula dan memperkemas peraturan, undang-undang dan prosedur kerja di samping mempercepat pengeluaran lesen, permit dan kebenaran untuk aktiviti perdagangan, pelaburan dan komersil. Pada masa yang sama, prestasi perkhidmatan yang disampaikan akan diukur manakala penggunaan ICT akan dimanfaatkan bagi menyokong sistem penyampaian perkhidmatan. Teras strategik untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan awam adalah seperti berikut:

- ❑ *memberikan tumpuan kepada pentadbiran daerah dan PBT sebagai bidang keutamaan dalam meningkatkan penyampaian perkhidmatan;*
- ❑ *menyediakan interaksi Kerajaan-pelanggan yang berkesan melalui pelbagai saluran serta memperkemas sistem dan prosedur kerja;*
- ❑ *mengkaji semula dan memperkemas syarat dan keperluan kawal atur;*
- ❑ *memantau dan mengukur prestasi;*

- ❑ *memastikan pengurusan sumber manusia berasaskan kompetensi untuk menyokong penyampaian perkhidmatan yang berkesan;*
- ❑ *menguruskan aduan awam dalam usaha meningkatkan penyampaian perkhidmatan;*
- ❑ *menggunakan aplikasi dan infrastruktur ICT untuk menyokong penyampaian perkhidmatan; dan*
- ❑ *mengadakan dialog dengan sektor swasta untuk menyokong pertumbuhan ekonomi dan daya saing.*

Pentadbiran Daerah dan Pihak Berkuasa Tempatan

26.27 Kerajaan akan meneruskan langkah yang telah diambil untuk memperkasa tiga entiti utama di peringkat pentadbiran daerah, iaitu pejabat daerah, pejabat tanah dan PBT. Fungsi dan peranan pejabat daerah akan diperkukuh melalui penstrukturan semula organisasi, perekaayaan proses, pembangunan sumber manusia, penggunaan ICT dan pemantapan peranan dan tanggungjawab pegawai daerah dan agensi yang terlibat. Di samping itu, daerah akan diklasifikasikan sebagai daerah metropolitan, bandar dan luar bandar mengikut tahap keperluan perkhidmatan yang berbeza bagi setiap kategori tersebut. Bagi memastikan keberkesanan sistem pengurusan di peringkat pentadbiran daerah, usaha akan diambil untuk memastikan lebih banyak pejabat daerah, pejabat tanah dan PBT melaksanakan standard MS ISO 9000 untuk proses teras agensi yang berkenaan.

26.28 Kerajaan akan mengambil langkah yang perlu untuk melaksanakan projek e-Tanah dalam tempoh RMKe-9 bagi memantapkan penyampaian perkhidmatan urusan pentadbiran tanah secara menyeluruh. Di bawah projek ini, 24 proses utama urusan pentadbiran tanah akan ditambah baik dan diautomasikan melalui penyepaduan teknologi bagi menyokong pelbagai transaksi urusan tanah. Pelaksanaan projek e-Tanah akan dimulakan di Pulau Pinang dan selepas keberkesanannya dinilai pada tahun 2008, projek ini akan diperluas ke negeri-negeri lain. Sebagai tambahan, Kerajaan akan melaksanakan aplikasi *e-Consent* di semua pejabat tanah. Pelaksanaan *e-Consent* akan mempermudah dan mempercepat proses memperoleh persetujuan untuk permohonan pindah milik tanah dan gadaian.

26.29 Kerajaan akan memastikan perakuan jangka sederhana dan panjang yang dikenal pasti melalui kajian bersama Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan dan INTAN pada tahun 2004 dilaksanakan oleh semua PBT dalam tempoh RMKe-9. OSC di semua PBT akan diperkukuh untuk menyediakan perkhidmatan menyeluruh dan cepat yang meliputi kelulusan berkaitan urusan perancangan dan pembangunan, pengeluaran lesen dan permit serta kutipan

fi dan denda. Sehubungan ini, Kerajaan akan mengkaji semula dan mengambil langkah yang perlu untuk memantapkan perjalanan PBT bagi menghapuskan halangan kepada penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkesan kepada pembayar cukai, peniaga, pelabur dan penduduk tempatan. Pada masa yang sama, Kerajaan akan memastikan fungsi utama PBT sebagai agensi perancang tempatan dijalankan dengan telus dan berkesan.

Pelbagai Saluran Perkhidmatan

26.30 Usaha akan terus diambil untuk memberikan akses dan pilihan kepada pelanggan dalam mendapatkan perkhidmatan Kerajaan. Langkah ini termasuk memperluas dan menambah baik pusat setempat dan kaunter perkhidmatan, menggalakkan penggunaan saluran elektronik dan peralatan mudah alih di samping menambah baik mekanisme pemantauan dan maklum balas. Sehubungan ini, Kerajaan akan mengembangkan perkhidmatan dalam talian melalui Portal *myGovernment* bagi meliputi semua perkhidmatan utama agensi barisan hadapan. Sebagai tambahan, perkhidmatan dalam talian di bawah e-Khidmat akan diperkemas dan digabungkan di bawah portal *myGovernment*. Akta Aktiviti Kerajaan Elektronik dan Akta Transaksi Kerajaan Elektronik akan dikuatkuasakan dalam tempoh RMKe-9 untuk meningkatkan penggunaan perkhidmatan dalam talian.

26.31 Kerajaan akan meneruskan usaha untuk menyediakan perkhidmatan yang cekap dan berkesan dengan mengurangkan kerenah birokrasi. Prosedur dan proses kerja akan direkayasa dan dipermudah manakala lebih banyak penurunan kuasa akan dibuat bagi membolehkan proses membuat keputusan yang lebih cepat dan berkesan. Kerjasama antara agensi akan ditambah baik dan diperkemas untuk meningkatkan perkongsian maklumat. PPMKB di peringkat Kementerian akan diperkukuh bagi meningkatkan keupayaannya untuk bertindak dengan lebih berkesan bagi mengurangkan kerenah birokrasi dan menambah baik perkhidmatan yang disediakan oleh kementerian dan agensi. Kerajaan akan memberikan penekanan dan menyediakan sumber tambahan bagi bidang yang menghadapi permintaan tinggi dalam penyampaian perkhidmatan seperti pengurusan kes mahkamah dan sistem penjagaan kesihatan di hospital. Di samping itu, Kerajaan juga akan mengambil usaha yang bersepadu bagi merombak sistem dan prosedur kerja sedia ada di samping mempercepat proses pemberian kelulusan dan permit untuk memudahkan lagi urusan menjalankan perniagaan di Malaysia.

Kajian Semula Syarat dan Keperluan Kawal Atur

26.32 Akta dan statut akan dikaji untuk mempermudah dan menghapuskan undang-undang dan peraturan yang menyukarkan urusan dengan Kerajaan. Lebih banyak pendekatan bersifat *self-regulation* akan diguna pakai untuk

membolehkan pemberian kelulusan permit dan lesen perniagaan yang lebih cepat serta menggalakkan ketelusan. Usaha akan diambil untuk memberikan kuasa kepada badan profesional untuk memantau dan mengesahkan pematuhan kepada peruntukan pentadbiran dan undang-undang. Selaras dengan ini, Sijil Penyiapan dan Pematuhan (CCC) akan menggantikan CFO untuk bangunan yang siap dibina. Di samping itu, lebih banyak peraturan berasaskan pengakuan akan diguna pakai untuk menggalakkan ketelusan serta mempercepat pemberian kelulusan, permit dan lesen untuk pelbagai transaksi komersil. Walaupun Kerajaan mempermudah peraturan dan urusan permohonan lesen, Kerajaan akan memastikan penguatkuasaan yang ketat dan pengenaan penalti bagi pengakuan palsu dan ketidakpatuhan.

Pengukuran Prestasi

26.33 Prestasi sistem penyampaian perkhidmatan sektor awam akan terus dipantau dan dinilai. Pelaksanaan KPI dalam sektor awam akan menjadi tumpuan utama dalam melaksanakan pengukuran prestasi. Pada akhir tempoh RMKe-9, KPI akan dilaksanakan di semua agensi barisan hadapan dan pejabat cawangan di seluruh negara. Agensi sektor awam yang lain akan turut melaksanakan KPI sebagai usaha meningkatkan prestasi organisasi berkenaan. Usaha akan terus diambil untuk menilai prestasi agensi melalui pemantauan yang sistematik, audit pengurusan dan pematuhan standard MS ISO 9001:2000.

26.34 Kerajaan akan terus mempromosi dan mengiktiraf kecemerlangan dan prestasi tinggi di kalangan agensi sektor awam di semua peringkat berasaskan kriteria kecemerlangan program Anugerah Kualiti Perdana Menteri. Untuk terus memperkukuh penyampaian perkhidmatan dan menggalakkan agensi meningkatkan penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan, Kerajaan akan juga melaksanakan sistem penggredan untuk semua kementerian dan agensi di bawahnya. Melalui sistem penggredan ini, prestasi agensi akan dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan serta melalui maklum balas pelanggan.

Sumber Manusia yang Kompeten

26.35 Kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian Kerajaan bergantung pada kualiti tenaga kerja sektor awam. Sehubungan ini, Kerajaan akan terus memantapkan pengurusan sumber manusia berasaskan kompetensi untuk memupuk tenaga kerja yang mempunyai sikap, kemahiran dan pengetahuan yang diperlukan. Kompetensi generik, spesifik dan teknikal berdasarkan keperluan persekitaran kerja dan tugas akan dibangunkan. Penggunaan sistem penilaian yang sesuai akan diguna pakai dan penyemaian nilai murni dan etika kerja yang positif akan digalakkan. Kerajaan akan juga memastikan perjawatan di agensi barisan hadapan diisi oleh personel yang dipilih berdasarkan kriteria yang ditetapkan untuk menyampaikan perkhidmatan yang cekap dan berbudi bahasa.

26.36 Pada masa yang sama, Kerajaan akan terus melaksana strategi dan inisiatif yang perlu untuk memantapkan prestasi di peringkat organisasi dan individu sektor awam. Strategi ini termasuk menetapkan hala tuju yang jelas dengan melaraskan visi dan hala tuju sektor awam dengan agenda nasional; memantapkan keupayaan organisasi dengan memastikan agensi-agensi dilengkapi dengan struktur serta sistem dan prosedur yang sesuai bagi membolehkan organisasi berfungsi secara berkesan; melaksanakan pelan latihan dan kompetensi Perkhidmatan Awam yang menyeluruh untuk melahirkan tenaga kerja yang berpengetahuan dan kompeten; meningkatkan prestasi tenaga kerja melalui sistem pengurusan sumber manusia yang berupaya merancang, menarik dan mengekalkan personel yang berkebolehan melalui persekitaran kerja yang kondusif, keseimbangan aspek kehidupan dan kerja serta pakej ganjaran; dan pembinaan budaya kerja berprestasi tinggi berasaskan nilai murni dan etika kerja.

26.37 Kerajaan akan mempergiat usaha untuk meningkatkan kompetensi dan kemahiran tenaga kerja melalui program latihan yang efektif. Sehubungan ini, keupayaan dan kemampuan institusi latihan akan diperkukuh untuk menampung keperluan latihan tenaga kerja sektor awam. Menerusi penubuhan Pusat Pembangunan Eksekutif dan Kepimpinan Lanjutan, INTAN akan berperanan menyediakan latihan eksekutif kepada pegawai tinggi Kerajaan. INTAN juga akan bekerjasama dengan pakar yang berkelayakan dan institusi terkemuka untuk menjalankan program khusus. Lebih banyak tumpuan akan diberikan kepada pembangunan bahasa dan kemahiran berkomunikasi terutamanya kemahiran bahasa Inggeris di kalangan penjawat baru Perkhidmatan Awam. Di samping itu, Kerajaan akan memastikan institusi latihan dan pembangunan yang lain seperti Akademi Kastam Malaysia (AKMAL), Institut Aminuddin Baki (IAB), Institut Latihan Kehakiman dan Perundangan (ILKAP) dan Institut Tanah dan Ukur Negara (INSTUN) terus meningkatkan program pembangunan dan latihan bagi memenuhi keperluan dalam bidang masing-masing.

Pengurusan Aduan

26.38 Kerajaan akan memastikan aduan awam diuruskan dengan berkesan bagi meningkatkan tahap penyampaian perkhidmatan. Aduan pelanggan akan digunakan untuk menambah baik kelemahan serta mengelakkan kekurangan penyampaian perkhidmatan yang berulang. Selaras dengan ini, pengurusan aduan dalam sektor awam akan ditingkatkan lagi melalui mekanisme yang lebih responsif dan proaktif termasuk pelaksanaan sistem pengurusan aduan awam berkomputer untuk menerima, menangani dan memantau semua aduan awam. Pejabat Perkhidmatan Pelanggan dan Hari Bertemu Pelanggan akan dimanfaatkan untuk memenuhi keperluan pelanggan. Bagi memantapkan lagi mekanisme pemantauan dan maklum balas, BPA akan mengadakan tinjauan pendapat awam berjadual untuk mengumpul maklum balas berhubung

pelaksanaan projek RMKe-9 di samping memantau pelbagai aspek penyampaian perkhidmatan oleh agensi sektor awam. Di samping itu, untuk menangani aduan mengenai masalah penguatkuasaan, Kerajaan akan mengambil langkah yang perlu bagi meningkatkan keupayaan agensi untuk melaksanakan aktiviti penguatkuasaan dengan lebih berkesan.

Penggunaan Infrastruktur dan Aplikasi ICT

26.39 Langkah yang berkesan akan diambil untuk memastikan penyediaan infrastruktur ICT yang terancang, selamat dan andal untuk menyokong pelbagai sistem dan aplikasi ICT agensi Kerajaan. SSO akan diperluas perkhidmatannya merangkumi 30 agensi dan 12,000 pengguna tambahan. Pada masa yang sama, langkah akan diambil untuk mempertingkatkan *EG*Net*, infrastruktur telekomunikasi yang khusus dan selamat yang telah dibangunkan untuk menyokong pelaksanaan projek Kerajaan Elektronik di semua agensi Kerajaan.

26.40 Usaha akan dipergiat untuk merangka pelan strategik ICT (ISP) bagi semua agensi Kerajaan berdasarkan Pelan Strategik ICT Sektor Awam Malaysia. Usaha ini melibatkan penyelarasan bersepadu dan peningkatan aplikasi ICT dalaman dan antara agensi di samping menggalakkan penggunaan teknologi yang sesuai untuk meningkatkan akses dan menyampaikan perkhidmatan Kerajaan. Kerajaan juga akan melaksanakan aplikasi ICT berimpak tinggi berasaskan kategori komuniti, *enterprise wide* dan *agency-specific*. Sehubungan ini, projek e-PBT akan dilaksanakan dalam tempoh RMKe-9 bagi memperkemas operasi dalaman PBT untuk menyampaikan fungsi terasnya termasuk perancangan dan pembangunan, pungutan hasil, pengurusan kewangan dan pengurusan aduan awam. Projek e-PBT akan diperluas ke semua PBT sebelum akhir tempoh RMKe-9. Di samping itu, projek e-Khidmat Sosial yang melibatkan Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat dan 13 agensi lain yang berkaitan akan juga dilaksanakan dalam tempoh Rancangan untuk membolehkan akses dalam talian perkhidmatan sosial dan maklumat berkaitan dengan bantuan kebajikan dan program pembangunan sosial kepada kumpulan sasar yang terlibat. *Blueprint* e-Pembelajaran Sektor Awam yang dibangunkan pada tahun 2005 akan dilaksanakan bagi membolehkan personel Kerajaan memperoleh manfaat dari program pembelajaran sepanjang hayat dan membolehkan perancangan kursus latihan generik yang diperkemas dilaksanakan.

26.41 Kerajaan akan terus memastikan pelaksanaan secara luas aplikasi Kerajaan Elektronik seperti e-Perolehan, SPP II, Bursa Buruh Elektronik (ELX), Sistem Pengurusan Maklumat Sumber Manusia (HRMIS) dan Persekitaran Pejabat Generik (GOE). Usaha juga akan diambil untuk meningkatkan keupayaan dan prestasi fungsi utama aplikasi tersebut bagi memastikan manfaat yang sepatutnya. Bagi projek e-Perolehan, sebanyak 2,342 pusat tanggung jawab tambahan akan menggunakannya menjelang tahun 2009.

26.42 Kerajaan akan mengambil langkah untuk memapar dan memasarkan aplikasi Kerajaan Elektronik yang dibangunkan secara usaha sama oleh syarikat ICT tempatan dan antarabangsa yang terbukti sebagai aplikasi multimedia yang unggul. Sebagai pemegang hak cipta intelek aplikasi ini dan berpandukan minat yang ditunjukkan oleh negara seperti Emiriah Arab Bersatu, Arab Saudi, Sudan dan Syria, Kerajaan akan menyokong usaha untuk mengkomersilkan projek Kerajaan Elektronik di pasaran global melalui MDC.

26.43 Dalam tempoh RMKe-9, usaha untuk meningkatkan perlindungan terhadap aset dan maklumat sektor awam akan ditingkatkan bagi menjamin kerahsiaan, integriti dan penyediaan maklumat dalam sektor awam. Sehubungan ini, perkhidmatan yang disediakan oleh PRISMA akan diperluas meliputi infrastruktur ICT di semua agensi Kerajaan manakala keupayaan untuk mengesan dan menganalisis ancaman siber akan ditingkatkan melalui sistem amaran awal, keupayaan tindak balas terhadap insiden keselamatan ICT secara proaktif dan reaktif serta pemantauan sepenuh masa secara aktif terhadap rangkaian ICT Kerajaan untuk mengelakkan gangguan terhadap perkhidmatan agensi sektor awam. Kerajaan juga akan memastikan semua agensi mengguna pakai Metodologi Penilaian Risiko Sektor Awam (MyRAM) sebagai usaha mengurangkan risiko keselamatan ICT dan memberikan tumpuan kepada pematuhan standard yang ditetapkan. Pada masa yang sama, audit keselamatan ICT berjadual, inspektorat serta penilaian risiko akan dijalankan untuk memastikan agensi mematuhi standard khusus keselamatan ICT di samping memastikan keperluan keselamatan ICT dijadikan sebahagian daripada spesifikasi perolehan aplikasi dan sistem ICT. Sebagai sasaran keseluruhan keselamatan ICT dalam tempoh RMKe-9, inisiatif keselamatan ICT akan ditumpukan kepada usaha untuk memastikan pengurusan semua aset ICT di agensi sektor awam mematuhi keperluan dan standard keselamatan ICT yang ditetapkan.

Perlindungan Keselamatan Awam

26.44 Usaha akan diambil untuk memastikan perlindungan keselamatan awam bagi meningkatkan lagi kualiti hidup. Sehubungan ini, 10 strategi teras seperti yang dikenal pasti oleh Suruhanjaya Diraja Penambahbaikan Perjalanan dan Pengurusan Polis Diraja Malaysia akan dilaksanakan.

Kerjasama Sektor Awam-Swasta

26.45 Kerajaan akan berusaha untuk meningkatkan lagi tahap perundingan dengan sektor swasta mengenai pengenalan dasar dan perundangan baru yang memberikan kesan kepada aktiviti sektor swasta. Sehubungan ini, di mana sesuai, Kerajaan akan memaklumkan sektor swasta mengenai dasar dan draf perundangan baru untuk ulasan dan input. Kerajaan akan terus menggunakan kepakaran, pengetahuan dan pengalaman sektor swasta untuk memperkukuh mekanisme penyampaian perkhidmatan sektor awam. Maklum

balas sektor swasta berhubung halangan terhadap penyampaian perkhidmatan akan terus digunakan untuk menilai tahap penyampaian perkhidmatan sedia ada dan menyediakan perkhidmatan yang lebih cekap dan berkesan.

IV. INSTITUSI PELAKSANA

26.46 Langkah untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan akan melibatkan usaha bersepadu oleh pelbagai agensi. Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) akan menjadi pemangkin dan penyelaras bagi keseluruhan proses tersebut. Sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan yang cemerlang memerlukan pegawai yang sesuai dan Jabatan Perkhidmatan Awam dan INTAN akan memainkan peranan penting dalam proses pemilihan dan latihan pegawai terbabit. Penekanan ke atas penyampaian di peringkat tempatan akan melibatkan Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan, pentadbiran kerajaan negeri, PBT, Ketua Pengarah Tanah dan Galian dan pejabat daerah dan tanah. Di samping itu, semua agensi barisan hadapan akan merangka langkah bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan masing-masing. Menerusi aduan yang diterima dan maklum balas daripada tinjauan pendapat awam, BPA akan menyediakan maklum balas kepada agensi Kerajaan bagi memastikan penambahbaikan yang berterusan.

V. PENUTUP

26.47 Tempoh RMKe-8 menyaksikan pengenalan pelbagai inisiatif untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan dalam menyokong daya saing negara dan memenuhi keperluan pelanggan serta pihak yang berkepentingan. Usaha untuk meningkatkan sistem penyampaian Kerajaan meliputi pentadbiran tanah, perkhidmatan PBT, pemuudahan pelaburan, pengurusan kualiti, pengukuran prestasi, penggabungan lesen dan permit, penambahbaikan perkhidmatan kaunter, pengurusan aduan awam, pengurangan kerenah birokrasi dan pembangunan ICT. Komitmen untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian Kerajaan akan diteruskan dalam tempoh RMKe-9. Kerajaan akan mengambil langkah untuk mengkaji semula dan meningkatkan perkhidmatan dalam bidang strategik secara berterusan. Usaha ini termasuk menambah baik pentadbiran di peringkat daerah dan tempatan, menyediakan pelbagai saluran hubungan antara agensi Kerajaan dengan pelanggan yang cekap dan berkesan, mengkaji semula dan memperkemas undang-undang serta syarat kawal atur dan pelesenan, memanfaatkan ICT dengan berkesan dan menggalakkan pengurusan sumber manusia berasaskan kompetensi. Langkah ini dijangka dapat mengurangkan lagi kos menjalankan perniagaan, menggalakkan pelaburan swasta dan memastikan pelabur mempunyai tanggapan positif terhadap Malaysia sebagai destinasi pilihan perdagangan dan pelaburan.