

**DEWAN RAKYAT
PEMBERITAHUAN PERTANYAAN
MESYUARAT PERTAMA, PENGGAL KEDUA
PARLIMEN KEEMPAT BELAS (2019)**

PERTANYAAN : BUKAN LISAN

**DARIPADA : TUAN MOHD SHAHAR BIN ABDULLAH
(PAYA BESAR)**

SOALAN : 297

Minta **PERDANA MENTERI** menyatakan tahap kesediaan dan perancangan Kementerian untuk menjadikan Malaysia sebagai negara tanpa kertas (*paperless nation*) secara menyeluruh dalam pelbagai urusan rasmi sama ada di sektor awam dan sektor swasta serta usaha Kementerian menggubal atau menguatkuasa akta bagi hal ehwal penghantaran, penerimaan dan pertukaran dokumen melalui medium atas talian "*valid*" di sisi undang-undang.

**JAWAPAN: YB DATUK LIEW VUI KEONG
MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI**

Tuan Yang di-Pertua,

1. Pada bulan Ogos 1996, YAB Tun Dr. Mahathir bin Mohamad ketika menjadi Perdana Menteri ke 4 telah melancarkan Koridor Raya Multimedia (MSC). Projek yang merupakan inisiatif terbesar dalam pembangunan teknologi maklumat di Malaysia ketika itu mempunyai tujuh (7) Aplikasi Perdana (7 flagship) iaitu **Kerajaan Elektronik**, Sekolah Bestari, Teleperubatan, Kad Pelbagai Guna, Kelompok Kajian dan Pembangunan (R&D Cluster), Pusat Pemasaran Tanpa Sempadan dan e-Perniagaan. Melalui pelaksanaan MSC, Malaysia dijangka memperolehi faedah daripada ledakan perkembangan ICT dan multimedia sekali gus membantu melonjakkan pembangunan ekonomi negara.
2. Bagi aplikasi perdana Kerajaan Elektronik (Kerajaan Digital), kerajaan berhasrat meningkatkan kecekapan dan keberkesanan jentera pentadbiran kerajaan serta pada masa yang sama bertindak sebagai pemangkin kepada MSC. Melalui Kerajaan Elektronik, penyampaian perkhidmatan kerajaan secara konvensional ditransisi kepada elektronik yang bukan sahaja melibatkan perubahan terhadap sistem, prosedur dan proses penyampaian perkhidmatan malah turut melibatkan cara orang ramai dan komuniti perniagaan berurusan dengan kerajaan. Pelaksanaan Kerajaan Elektronik melibatkan tiga (3) komponen utama iaitu perkhidmatan kerajaan

NO. SOALAN : 297

kepada kerajaan (*Government to Government - G2G*), perkhidmatan kerajaan kepada rakyat (*Government to Citizen - G2C*) dan perkhidmatan kerajaan kepada komuniti perniagaan (*Government to Business - G2B*). Perubahan amalan ini menjadi pemboleh daya penting yang mempengaruhi corak pengurusan kerajaan ke arah pendekatan *seamless and connected government*.

3. Dalam usaha menjadikan Malaysia sebagai negara tanpa kertas (*paperless nation*), kerajaan telah merangka pelan yang komprehensif untuk dijangka dengan pembentukan Kerajaan Digital iaitu:
- a) Pelan Pendigitalan Penyampaian Perkhidmatan Awam;
 - b) Pelan Strategik ICT Sektor Awam; dan
 - c) *Malaysia Enterprise Architecture (MyGovEA)*.

Hasil daripada pelaksanaan ketiga-tiga pelan tersebut dan disokong oleh komitmen daripada kementerian/ agensi awam, sebanyak **87.10% daripada 10,453 perkhidmatan kerajaan** telah disediakan secara dalam talian pada akhir tahun 2018. Daripada jumlah tersebut, sebanyak **1,750 atau 12.23%** merupakan **perkhidmatan lengkap *end-to-end services*** di mana transaksi dilaksanakan secara keseluruhan dari mula hingga akhir proses pada bila-bila masa dan di mana-mana tanpa perlu berurusan secara bersemuka. Sehingga akhir tahun 2020, kerajaan mensasarkan sebanyak 90% perkhidmatan kerajaan boleh dilaksanakan secara dalam talian manakala perkhidmatan *end-to-end* dalam talian pula mencapai sebanyak 20%.

4. Tahap kesediaan Malaysia ke arah Kerajaan Digital diukur berdasarkan pencapaian Malaysia di peringkat global dalam *Online Service Index* (OSI). Pada tahun 2018, Malaysia berada pada kedudukan yang ke-27; lebih baik daripada sasaran pada kedudukan ke-30 yang telah ditetapkan. Di samping itu, Laporan *United Nations E-Government Survey 2018* menunjukkan pencapaian Malaysia dalam *E-Participation Index* (EPI) telah naik ke kedudukan ke-32 berbanding kedudukan ke-47 pada tahun 2016.

5. Kerajaan juga memberikan perhatian terhadap pemantapan infrastruktur ICT bagi menyokong usaha-usaha sedia dan merencanakan peralihan negara ke arah Kerajaan Digital. Berdasarkan jumlah terkini penduduk Malaysia yang mencecah seramai 32.6 juta orang, kadar penembusan capaian internet oleh rakyat adalah sebanyak 87.4%. Peratusan yang tinggi ini sememangnya memudahkan pelaksanaan Kerajaan Digital. Untuk tujuan tersebut, kerajaan telah membangunkan beberapa sistem aplikasi utama untuk memperkasa pencapaian matlamat sebagai Kerajaan Digital antaranya dalam bidang ekonomi, kehakiman dan perundangan, pengurusan sumber manusia, komunikasi bersepadu dan pengurusan dokumen. Inisiatif-inisiatif pendigitalan yang telah diterjemahkan dalam penyampaian perkhidmatan kerajaan adalah seperti yang berikut:
 - a) Sistem eRating
Sistem eRating telah mula diguna pakai di agensi awam sejak tahun 2014. Sistem yang digunakan di 134 lokasi di kementerian/

NO. SOALAN : 297

agensni/ jabatan/ Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri/ Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) membolehkan pelanggan membuat penilaian dan memberi maklum balas terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh petugas kaunter melalui aplikasi ICT. eRating telah membawa imej baru dalam sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan selari dengan tumpuan khusus yang diberikan kerajaan untuk merakyatkan perkhidmatan awam bagi memenuhi kehendak dan ekspektasi rakyat. Pelaksanaan eRating telah mempercepatkan masa memproses maklum balas yang diterima daripada pelanggan, dapat dinilai pada masa sebenar (real-time) dan dilaksanakan secara berterusan. Hasil maklum balas pelanggan membolehkan penambahbaikan terhadap perkhidmatan dilaksanakan dengan segera serta membantu meningkatkan kualiti perkhidmatan petugas-petugas kaunter.

b) MyGovUC

MyGovUC merupakan perkhidmatan komunikasi dan kolaborasi bersepadu yang diuruskan secara berpusat di MAMPU. Perkhidmatan ini menggabungkan saluran-saluran komunikasi seperti e-mel, persidangan video dan audio, *instant messaging* dan Sistem Pengurusan Identiti. Ia turut menyediakan kemudahan perkongsian maklumat melalui Portal Kolaboratif dan portal maklumat awam melalui Portal MyGovUC. Pelaksanaan MyGovUC melalui komunikasi yang diintegrasikan secara kolaboratif telah dapat menjimatkan kos kerajaan di mana semua sektor awam di Malaysia boleh berhubung dan

menjayakan sesuatu projek melalui sistem komunikasi yang ditawarkan oleh MyGovUC.

c) e-Filing

Aplikasi e-Filing merupakan sistem yang sememangnya telah terbukti menyumbang kepada peningkatan kutipan hasil kerajaan. Ia membolehkan pembayar cukai membuat pengisian, menghantar Borang Nyata Cukai Pendapatan (BNCP) dan borang anggaran secara dalam talian. Penggunaan e-Filing membantu pembayar cukai daripada melakukan kesilapan pengisian dan pengiraan cukai serta membolehkan pembayaran balik lebihan cukai diterima oleh pembayar cukai dalam tempoh 14 hari sahaja.

d) eKehakiman

Sistem eKehakiman yang dilaksanakan oleh Bahagian Hal Ehwal Undang-Undang (BHEUU), JPM merupakan proses *end-to-end* pendaftaran dan pengurusan kes jenayah dan sivil mahkamah yang dilaksanakan secara digital. Modul utama system iaitu e-Filing dan *Case Management System* telah terbukti memudahkan proses pendaftaran dan pemprosesan dokumen serta menjadikan pengurusan kes mahkamah lebih efisien dan komprehensif. Sistem eKehakiman juga membolehkan peguam memfailkan kes mahkamah secara dalam talian. Pengurusan data juga lebih efisien dan selamat apabila data-data perbicaraan dan kes dapat diurus dengan pantas dan mudah serta rekod-rekod perbicaraan dapat dibuktikan secara telus dan jelas.

e) eTanah

Sistem eTanah yang merupakan aplikasi kerajaan elektronik secara bersepadu bertujuan mendigitalkan urusan berkaitan pentadbiran tanah. Melalui sistem ini, orang awam boleh membuat semakan status permohonan, semakan cukai, carian persendirian dan membuat bayaran berkaitan secara dalam talian. Sistem turut menyediakan kaunter single point point of contact (SPOC) bagi memproses pelbagai transaksi selain membolehkan perkongsian data berkaitan pemilikan tanah. Sistem eTanah mula dilaksanakan di Pejabat Tanah dan Galian Kuala Lumpur (PTG KL) mulai pada 19 Jun 2017 secara berperingkat dan telah berjaya mengurangkan tempoh masa pendaftaran hak milik strata dan penggunaan kertas di PTG KL secara drastik.

f) MyMesyuarat

Sistem MyMesyuarat dibangunkan untuk meningkatkan keberkesanan dan kecekapan pengurusan mesyuarat dan pemantau keputusan mesyuarat secara dalam talian. Pelaksanaan MyMesyuarat yang bercirikan *cloud-enable* dan capaian 24x7 dapat membantu pemantauan dan pelaksanaan keputusan mesyuarat supaya ia dilaksanakan mengikut ketetapan yang telah dipersetujui. Sehingga bulan Mac 2019, sistem MyMesyuarat telah dilaksanakan di 582 agensi kerajaan dan bilangan tersebut disasarkan meningkat kepada 700 agensi menjelang akhir tahun 2020.

6. Dengan merujuk kepada pertanyaan yang dibangkitkan mengenai hala tuju Malaysia sebagai negara tanpa kertas (paperless nation) dalam pelbagai tugas rasmi, pengurusan dokumen rasmi kerajaan merupakan aspek penting dalam sektor awam. Bagi mencapai matlamat kerajaan Digital, **inisiatif pertama** untuk melaksanakan **pengurusan dokumen rasmi kerajaan secara elektronik** telah **dimulakan pada tahun 1997** melalui pelaksanaan ***Generic Office Environment-Electronic Government Document Management System (GOE-EGDMS)***. Ia bertitik tolak daripada keputusan jemaah menteri seperti mana yang dinyatakan dalam *Blueprint for Electronic Government Implementation* (1997). Sejak mula dilaksanakan sehingga tahun 2009, GOE-EGDMS telah **diguna pakai di 22 agensi kerajaan** yang melibatkan **jumlah pengguna melebihi 5,000 orang**.
7. Pada **3 Oktober 2007**, kerajaan melalui **Mesyuarat Jemaah Menteri** telah membuat keputusan supaya **suatu sistem pengurusan rekod dan fail kerajaan secara elektronik dibangunkan**. Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri (JPM) telah diberi tanggungjawab sebagai peneraju untuk menyelaras pembangunan sistem tersebut. Keputusan ini kemudiannya telah dibincangkan dengan terperinci dalam Mesyuarat Jawatankuasa IT dan Internet Kerajaan (JITIK) pada 23 November 2007.
8. Seterusnya, **Mesyuarat Jawatankuasa Pemandu National Key Economic Areas (NKEAs), Communications, Content and Infrastructure (CCI), Entry Point Projects (EPP6) eGovernment -**

Paperless Government telah bersetuju untuk membangun dan melaksanakan sistem **Digital Document Management Systems (DDMS)** bagi pengurusan **Maklumat Rasmi dan Maklumat Rahsia Rasmi Kerajaan**. **Pembangunan DDMS** merupakan suatu kolaborasi strategik **MAMPU** bersama **Arkib Negara Malaysia (ANM)** dan **Pejabat Ketua Keselamatan Kerajaan (CGSO)**. **MAMPU** telah diberi peranan untuk **membangunkan sistem** yang bersesuaian dengan teknologi semasa dan **melaksanakan peluasan penggunaan DDMS** manakala **ANM** yang merupakan pakar rujuk dalam bidang pengurusan rekod bertindak **memastikan sistem yang dibangunkan mematuhi undang-undang atau prosedur yang sedang berkuatkuasa**. Sementara itu, **CGSO** berperanan **memberi khidmat nasihat dalam aspek keselamatan dan pengurusan rekod Rahsia Rasmi** agar **integriti rekod tidak dapat disangkal**.

9. DDMS telah dibangunkan secara strategik dengan mematuhi Akta Arkib Negara 2003 (Akta 629), MS ISO 16175: 2012 - *Information and Documentation - Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environment* dan Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 5 Tahun 2007. Ia juga mematuhi Akta Rahsia Rasmi 1972 dan Arahan Keselamatan dalam pengurusan Rekod Rahsia Rasmi. Pematuhan terhadap akta-akta dan prosedur-prosedur berkenaan merangkumi pada semua peringkat kitar hayat pengurusan rekod awam bermula daripada pewujudan, penggunaan, penyimpanan, penyelenggaraan dan pelupusan rekod secara elektronik.

NO. SOALAN : 297

10. Pada tahun 2018, ciri-ciri keselamatan DDMS telah dipertingkatkan untuk memenuhi kawalan pengurusan Rekod Rahsia Rasmi berkategori TERHAD dan SULIT. Ia bertujuan memastikan data adalah selamat dalam semua keadaan iaitu ketika ia disimpan, sedang diguna atau semasa pemindahan. Kawalan keselamatan ini juga akan memastikan tidak berlaku kebocoran dan penyalahgunaan maklumat-maklumat penting kerajaan.
11. Sehingga tahun 2018, DDMS telah diguna pakai di 120 agensi sektor awam yang terdiri daripada 75 agensi persekutuan, tiga (3) agensi kerajaan negeri, 34 Badan Berkanun Persekutuan, tiga (3) Badan Berkanun Negeri, tiga (3) Badan Berkanun Diasingkan Saraan dan satu (1) agensi kerajaan tempatan. Pada tahun 2020, penggunaan DDMS disasar untuk dipeluaskan kepada 230 agensi sektor awam dan diikuti peluasan ke semua agensi sektor awam dalam tempoh RMK-12 hingga akhir tahun 2025.
12. Sehingga kini, DDMS mempunyai sebanyak 4.1 juta rekod (atau 12 juta muka surat sekiranya setiap dokumen mempunyai purata tiga 3 muka surat). Dengan menggunakan DDMS, **pergerakan surat/ dokumen dilaksanakan secara elektronik dan tidak memerlukan salinan tambahan**. Perkara ini akan menjimatkan penggunaan kertas dan ruang penyimpanan. Apabila sistem DDMS diperluas ke semua agensi sektor awam menjelang akhir tahun 2025, **penggunaan kertas** dalam pengurusan rekod kerajaan berupaya dikurangkan kepada **tahap yang minimum**. Pada masa yang sama, pelaksanaan DDMS di agensi **tidak memerlukan infrastruktur ICT dan sumber manusia yang khusus** kerana ia menggunakan konsep *cloud computing*.

Penggunaan DDMS dalam pengurusan rekod kerajaan telah membolehkan:

- a) **Rekod diakses** dengan pantas iaitu **kurang daripada 10 saat**. Kepantasan capaian ke atas rekod telah **mengelakkan pembaziran masa dan sumber manusia**, membantu **kerajaan membuat keputusan dengan cepat dan tepat** serta seterusnya **meningkatkan kecekapan sistem penyampaian kerajaan**;
- b) **Penggunaan kertas** dalam urusan surat-menyurat turut dapat **dikurangkan sehingga 50 peratus** yang secara tidak langsung **menjimatkan ruang penyimpanan rekod kerajaan**;
- c) Isu **kehilangan dan kelewatan penerimaan sesuatu dokumen diatasi** apabila dua (2) pihak yang terbabit mematuhi **prosedur pengurusan rekod yang telah diseragamkan dalam suatu sistem yang khusus**;
- d) **Kawalan capaian ke atas rekod kerajaan dapat dipertingkatkan** bagi menjamin keselamatan maklumat dan mengelakkan ketirisan maklumat penting negara. Jejak audit (audit trail) yang merekod semua transaksi dapat memastikan **penjawat awam lebih bertanggungjawab** dalam menguruskan maklumat berkaitan **rahsia-rahsia kerajaan**;
dan

- e) **Memastikan memori institusi kerajaan terpelihara daripada kemusnahan atau kehilangan** apabila rekod-rekod kerajaan disimpan secara elektronik.
13. Kerajaan mensasarkan **peluasan DDMS ke semua agensi sektor awam menjelang akhir tahun 2015** apabila penghantaran dan penerimaan dokumen antara agensi sektor awam **dilaksanakan sepenuhnya secara digital. Pindaan terhadap undang-undang dan peraturan** akan dibuat bagi membolehkan semua dokumen diuruskan secara digital. Selain daripada menghantar dan menerima dokumen, **penjanaan dokumen lain seperti memo atau surat** turut boleh dibuat melalui DDMS dan **ditandatangani secara digital** bagi tujuan pengesahan dan perakuan kesahihan. Keselamatan sistem akan dipertingkatkan untuk memenuhi keperluan pada **semua peringkat dokumen kerajaan** sehingga **Rahsia dan Rahsia Besar. Sistem Knowledge Management** akan **dibangunkan** bagi menjadikan maklumat dalam DDMS sebagai **Repository Maklumat Sektor Awam.**
14. Dalam usaha memperkasa dan meningkatkan keberkesanan penggunaan DDMS 2.0 di kementerian/ agensi awam, MAMPU selaku peneraju pelaksanaan dan peluasan DDMS **sentiasa melaksanakan taklimat kepada pengurusan atasan kementerian/ agensi, latihan pengguna dan bengkel pengurusan perubahan.** Bengkel pengurusan perubahan dilaksanakan bagi memaklumkan penambahbaikan sistem dan prosedur pengurusan rekod, mendapatkan maklum balas daripada pengguna berkaitan isu-isu pelaksanaan dan cadangan penambahbaikan terhadap DDMS.

Sebanyak **30 taklimat kepada pengurusan atasan kementerian/ agensi, 50 latihan pengguna dan dua (2) bengkel pengurusan perubahan** disasarkan pelaksanaannya pada **setiap tahun**.

15. Kerajaan turut mensasarkan DDMS diperluaskan ke sektor swasta. Walau bagaimanapun, ia adalah tertakluk kepada kesediaan pihak swasta untuk memenuhi Akta Arkib 2003 kerana DDMS telah dibangunkan berpandukan akta tersebut dan Klasifikasi Fail Standard. Sebagai persediaan, kerajaan telah pun memulakan pembangunan mekanisma untuk menentukan caj perkhidmatan DDMS.
16. **Kejayaan pelaksanaan DDMS** dapat dilihat dengan jelas di **Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM)** yang secara puratanya menguruskan 2,000 surat sehari. Sejak DDMS mula digunakan pada bulan Jun 2015 sehingga tahun 2018, sebanyak 1.1 juta rekod telah dimasukkan ke dalam sistem. Penggunaan DDMS di KPM telah membantu mengatasi isu kehilangan dan kelewatan penerimaan surat, mengurangkan penggunaan kertas dan ruang penyimpanan, surat dapat diedarkan untuk tindakan dalam tempoh 30 minit selepas diterima oleh KPM dan surat/ dokumen boleh diakses di mana jua pada sebarang masa.

Sekian, terima kasih