

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN LISAN DEWAN RAKYAT  
MESYUARAT PERTAMA, PENGGAL KEEMPAT  
PARLIMEN KEEMPAT BELAS**

---

**PERTANYAAN : LISAN**

**DARIPADA : YB TUAN FONG KUI LUN [ BUKIT BINTANG ]**

**TARIKH : 25 NOVEMBER 2021 (KHAMIS)**

**SOALAN**

Minta **PERDANA MENTERI** menyatakan usaha berterusan untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam yang efektif dan cekap kepada masyarakat yang dikesan selama ini sebagai lembab dan tidak memuaskan.

**JAWAPAN**

**DIJAWAB OLEH YB DATUK DR ABD LATIFF AHMAD  
MENTERI DI JABATAN PERDANA MENTERI (TUGAS-TUGAS KHAS)**

Tuan Yang di-Pertua,

1. Pihak Kerajaan sentiasa komited untuk memberikan perkhidmatan yang efektif dan cekap kepada rakyat. Bahkan, usaha mempermudah serta mempercepatkan urusan berkaitan perkhidmatan-perkhidmatan kepada rakyat juga sedang giat diperkasa untuk meningkatkan pencapaian perkhidmatan.

2. Dalam konteks ini, instrumen pengurusan bagi memantapkan sistem penyampaian perkhidmatan merupakan antara preskripsi penting yang telah dibangunkan dan dilaksanakan dalam sistem penawaran perkhidmatan Kerajaan. Sehubungan itu, Kerajaan melalui Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) telah melaksanakan beberapa korelasi inisiatif pengukuhan kecekapan penjawat awam dan rangka kerja secara sistematik yang akan meningkatkan kecekapan perkhidmatan awam antaranya:

- a) **Perekayasaan Proses dan Prosedur Kerja (*Business Process Reengineering - BPR*)** bagi menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan supaya mudah dan cepat kepada rakyat. Melalui inisiatif ini, semakan ke atas proses dan prosedur kerja agensi dilaksanakan bagi mengenal pasti proses dan prosedur kerja yang perlu dipermudah dan ditambah baik. Seterusnya, khidmat nasihat dan rundingan akan diberikan bagi mempermudah dan menambahbaikkan proses dan prosedur yang terlibat bagi memastikan ia cekap dan berkesan.
- b) **Sistem Penyampaian Kerajaan Ke Arah Pengamalan Norma Baharu Pasca Covid-19** dengan memanfaatkan teknologi digital pada masa kini atau mudahnya, perkhidmatan dalam talian sepenuhnya (end-to-end – E2E). MAMPU sedang menerajui inisiatif ini dan bagi tempoh dari 31 Julai 2020 sehingga 31 Julai 2021, bilangan perkhidmatan E2E Kerajaan Persekutuan meningkat

daripada 2,327 kepada 3,062 manakala Kerajaan Negeri pula meningkat daripada 1,655 kepada 3,307;

- c) **myPortfolio**. myPortfolio merupakan dokumen penting yang memberi penegasan semula terhadap prinsip akauntabiliti, ketelusan dan kesegeraan dalam apa jua tindakan. Dokumen myPortfolio merupakan rujukan lengkap dalam penyediaan dokumen berkaitan prosedur, proses kerja serta tanggungjawab yang lebih teratur di peringkat jabatan hingga kepada setiap individu penjawat awam. Inisiatif ini akan dapat meningkatkan produktiviti sesebuah agensi;
- d) Selain itu, bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang berkualiti, Kerajaan juga telah mengeluarkan **Panduan Pembangunan Pelan Strategik Organisasi Sektor Awam**. Pelan strategik merupakan dokumen yang membolehkan sektor awam merancang rangka kerja secara sistematik. Ia mengandungi strategi, program dan tindakan yang perlu dilaksanakan oleh agensi sektor awam sesuai dengan persekitaran yang dinamik; dan
- e) Dalam memastikan semua usaha yang dinyatakan di atas tercapai dan dipatuhi, MAMPU juga telah membangunkan **Malaysian Government Performance Index (MyGPI)** yang merangkumi dua (2) elemen penilaian iaitu Pengurusan Organisasi dan Pendigitalan Perkhidmatan sebagai mekanisme mengukur, menilai dan memantau prestasi agensi-agensi sektor awam dalam sistem penyampaian perkhidmatan.

3. Kerajaan sentiasa memastikan sistem penyampaian perkhidmatan awam Malaysia produktif dan efisien dan ini dapat dibuktikan melalui pencapaian Malaysia dalam **Ease of Doing Business** yang dikeluarkan oleh The World Bank, Malaysia berada di kedudukan ke-12 pada tahun 2020. Malaysia juga adalah negara ke-25 paling berdaya saing di dunia daripada 140 negara yang disenaraikan dalam **World Competitiveness Ranking yang dikeluarkan oleh World Economic Forum**.

Sekian, terima kasih.