



**KEMENTERIAN DIGITAL
JABATAN DIGITAL NEGARA**

PANDUAN PENYENARAIAAN PERKHIDMATAN KERAJAAN

Hak Cipta Terpelihara
© Jabatan Digital Negara (JDN), 2025

Hak cipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluarkan mana-mana bahagian daripada bahan cetakan ini atau memindahkannya ke dalam sebarang bentuk melalui sebarang cara, sama ada secara elektronik atau mekanik, termasuk fotokopi, rakaman, atau sebarang bentuk penyimpanan maklumat dan sistem menyalin, sebelum mendapat keizinan bertulis daripada Jabatan Digital Negara (JDN).

Diterbitkan oleh:
Jabatan Digital Negara (JDN)
Kementerian Digital,
Blok B, MKN Embassy Techzone,
Jalan Teknokrat 2, Cyberjaya,
63000 Cyberjaya, Selangor
<http://www.jdn.gov.my>

Maklumat yang terkandung di dalam buku ini dikemaskini sehingga Jun 2025



SETITIS TINTA KETUA PENGARAH JDN

**Assalamualaikum Warahmatullahi
Wabarakatuh dan Salam Sejahtera**

Pandemik COVID-19 telah memberikan impak yang besar kepada negara daripada aspek ekonomi, sosial dan kebajikan khususnya kepada pemain industri dan umumnya rakyat Malaysia. Namun demikian pandemik ini juga menjadi pemangkin terhadap kelancaran sistem penyampaian perkhidmatan digital Kerajaan. Justeru, agensi kerajaan dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dalam melaksanakan pendigitalan perkhidmatan bagi memastikan Perkhidmatan Kerajaan diteruskan seiring dengan permintaan dan harapan rakyat Malaysia.

Digitalisasi Perkhidmatan Awam merupakan salah satu pemboleh daya strategik Malaysia MADANI seperti dalam agenda Teras Strategik Malaysia MADANI. Mendepani cabaran ini, Kerajaan telah melaksanakan pelbagai usaha dalam mendaya cipta dan memperkenalkan pelbagai inisiatif untuk menjamin kelestarian dan kemampuhan hidup rakyat Malaysia. Bagi tujuan tersebut, Jabatan Digital Negara (JDN) telah mendahului masa dengan membuat perancangan pendigitalan melalui pembangunan Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam (PSPSA) 2021-2025 yang menggariskan hala tuju strategik pelaksanaan pendigitalan sektor awam untuk tempoh lima tahun sebagai panduan kepada Agensi Sektor Awam. Melalui PSPSA ini, tumpuan dapat diberikan secara lebih khusus kepada keberkesanan perkhidmatan bagi mendaya upaya sistem penyampaian yang berimpak tinggi seiring dengan agenda pendigitalan kerajaan.

Penyediaan Perkhidmatan Kerajaan secara *end-to-end* atau ringkasnya E2E merupakan salah satu inisiatif yang telah digarapkan dalam PSPSA 2021-2025 untuk merencanakan pelan pendigitalan negara selari dengan pelan pendigitalan yang lain iaitu Rangka Tindakan Ekonomi Digital Malaysia, Dasar Revolusi Perindustrian Keempat (4IR) Negara dan Rancangan Malaysia Kedua Belas (RMKe-12). Bagi memperkasa Perkhidmatan E2E sektor awam, JDN telah menubuhkan satu pasukan yang dianggotai oleh pakar dari pelbagai bidang untuk membangunkan satu Panduan Penyenaraian Perkhidmatan Kerajaan yang inklusif dan lengkap. Panduan ini akan menjadi rujukan kepada Agensi Sektor Awam dalam mengenal pasti jenis, kategori, senario dan pelbagai aspek lagi dalam menentukan Perkhidmatan E2E agensi masing-masing.

Syabas dan sekalung tahniah kepada pasukan JDN yang terlibat dalam penerbitan naskhah yang terulung ini. Semoga ia menjadi inspirasi kepada pihak lain untuk menghasilkan lebih banyak penghasilan standard ICT kerajaan.

Sekian.

TS. NIK ZALBIHA BINTI NIK MAT
Ketua Pengarah JDN

KANDUNGAN

PERKARA

MUKA SURAT

KANDUNGAN	i
SENARAI RAJAH	ii
SENARAI JADUAL	iii
AKRONIM	iv
TAKRIFAN	vii
BAB 1: PANDUAN PENYENARAIAAN PERKHIDMATAN KERAJAAN	12
1.1 Tujuan	12
1.2 Reka Bentuk Perkhidmatan dan Proses	12
1.3 Asas Perkhidmatan E2E	13
1.4 Asas Penamaan Perkhidmatan	36
1.5 Rasional Panduan Penyenaraian Perkhidmatan Kerajaan	39
BAB 2: KATEGORI PANDUAN PENYENARAIAAN PERKHIDMATAN	46
2.1 Pengenalan	46
2.2 Perkhidmatan Khusus Agensi (E2E & BE2E)	46
2.3 Perkhidmatan Sepunya Agensi	47
2.4 Perkhidmatan Mengikut Kitaran Hayat Sasaran Pelanggan	49
2.5 Perkhidmatan Kerja Lapangan Secara Fizikal	52
BAB 3: PELAKSANAAN PERKHIDMATAN E2E	54
3.1 Pengenalan	54
3.2 Peranan Jabatan Digital Negara	55
3.3 Peranan Agensi	58
3.4 Impak Pelaksanaan Perkhidmatan E2E	62
BAB 4: PENUTUP	68

SENARAI RAJAH

RAJAH	TAJUK
1.1	Anatomi Perkhidmatan E2E
1.2	Contoh Produk Perkhidmatan
1.3	Hierarki Proses dan Perkhidmatan
1.4	Senario Perkhidmatan 1
1.5	Senario Perkhidmatan 2 dan 3
1.6	Senario Perkhidmatan 4
1.7	Senario Perkhidmatan 5
1.8	Senario Perkhidmatan 6 hingga Perkhidmatan 8
1.9	Senario Perkhidmatan 9 hingga Perkhidmatan 12
1.10	<i>Metamodel</i> Perkhidmatan E2E
1.11	Struktur Agensi Perkhidmatan Awam
1.12	Struktur Perbadanan Awam Malaysia
1.13	Struktur Pentadbiran Negeri
1.14	Kluster Perkhidmatan Kerajaan
2.1	Saling Kaitan Perkhidmatan Mengikut Kitaran Hayat Kumpulan Sasar Pelanggan

SENARAI JADUAL

JADUAL	TAJUK
1.1	Proses Perkhidmatan
1.2	Prinsip Asas Penentuan Perkhidmatan E2E
1.3	Elemen Metamodel Perkhidmatan E2E
1.4	Atribut Baharu Metamodel Perkhidmatan E2E
1.5	Keterangan bagi Rajah 1.10
1.6	Kategori Nilai Perkhidmatan
1.7	Aktiviti Penamaan Perkhidmatan
3.1	Sasaran Peratus Pencapaian Perkhidmatan E2E sehingga 2025

AKRONIM

AKRONIM	PENERANGAN
AADK	Agensi AntidadahKebangsaan
BE2E	Bukan <i>end-to-end</i>
BRM	<i>Business Reference Model</i>
CDO	Ketua Pegawai Digital (<i>Chief Digital Officer</i>)
CIO	<i>Chief Information Officer</i>
DBKL	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur
DDMS	<i>Digital Document Management System</i>
E2E	<i>end-to-end</i>
EAIC	Suruhanjaya Integriti Agensi Penguatkuasaan
eP	<i>Electronic Procurement</i>
FAOC	<i>Foreign Air Operator Certificate</i>
G2B	<i>Government to Business</i>
G2C	<i>Government to Citizen</i>
G2C	<i>Government to Government</i>
G2E	<i>Government to Employee</i>
GOE	<i>Generic Office Environment</i>
GWRA	<i>Government Wide Reference Architecture</i>
HRMIS	<i>Human Resource Management Information System</i>
IPO	Input-Proses-Output
IR 4.0	Revolusi Perindustrian Keempat
JDN	Jabatan Digital Negara
JIM	Jabatan Imigresen Malaysia
JKDM	Jabatan Kastam Diraja Malaysia
JKKP	Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
JKM	Jabatan Kebajikan Masyarakat
JKR	Jabatan Kerja Raya
JPA	Jabatan Perkhidmatan Awam
JPJ	Jabatan Pengangkutan Jalan
JPM	Jabatan Perdana Menteri
JPN	Jabatan Pendaftaran Negara
KDN	Kementerian Dalam Negeri

AKRONIM	PENERANGAN
KKM	Kementerian Kesihatan Malaysia
KKR	Kementerian Kerja Raya
KKT	Kata Kerja Tunggal
KLN	Kementerian Luar Negeri
KNT	Kata Nama Terbitan
KPI	<i>Key Performance Indicator</i>
KPKM	Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan
KPT	Kementerian Pendidikan Tinggi
KPWKM	Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat
LKM	Lesen Kenderaan Motor
MAMPU	Unit Pemodenan dan Perancangan Pengurusan Malaysia
MOF	Kementerian Kewangan Malaysia
MOT	Kementerian Pengangkutan
MOTAC	Kementerian Pelancongan, Seni Dan Budaya
MSC	<i>Multimedia Super Coridor</i>
NITA	<i>National IT Agenda</i>
NRES	Kementerian Sumber Asli dan Kelestarian Alam
OKU	Orang Kurang Upaya
PATI	Pendatang Asing Tanpa Izin
PBT	Pihak Berkuasa Tempatan
PDRM	Polis DiRaja Malaysia (PDRM)
PERHILITAN	Jabatan Perlindungan Hidupan Liar Dan Taman Negara
PLKS	Pas Lawatan Kerja Sementara
PMS	<i>Project Monitoring System</i>
POWER	<i>Pensions Online Workflow Environment</i>
PPPK	Panduan Penyenaaraian Perkhidmatan Kerajaan
PSPSA	Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam
RTEDM	Rangka Tindakan Ekonomi Digital Malaysia
RTRT	Rekod Tebangan dan Rawatan Tahunan
SMK	Sistem Maklumat Kastam
SMS	<i>Short Message Service</i>
SSM	Suruhanjaya Syarikat Malaysia
SUK	Setiausaha Kerajaan

AKRONIM	PENERANGAN
TUDM	Tentera Udara Diraja Malaysia
UM	Universiti Malaya
WOG	<i>Whole of Government</i>

TAKRIFAN

Takrifan yang berikut diguna pakai bagi Panduan Penyenaraian Perkhidmatan Kerajaan adalah seperti berikut:

1. Agensi Sektor Awam Merujuk kepada semua peringkat pentadbiran Kerajaan, iaitu agensi Kerajaan Persekutuan, Jabatan Persekutuan dan Badan Berkanun Persekutuan, Pejabat Setiausaha Kerajaan (SUK) Negeri, Jabatan Negeri dan Badan Berkanun Negeri serta Pihak Berkuasa Tempatan (PBT).

2. Badan Berkanun Merujuk kepada agensi separuh kerajaan yang ditubuhkan di bawah peruntukan sesebuah akta parlimen atau enakmen negeri. Tujuan penubuhan untuk memberi lebih fleksibiliti dalam operasinya. Mempunyai lembaga pengarah yang bertanggungjawab membentuk dasar dan mengawasi perjalanan agensi tersebut. Badan Berkanun Persekutuan seperti Dewan Bahasa dan Pustaka manakala Badan Berkanun Negeri seperti Yayasan Islam Negeri Perlis.
Rujukan: Jabatan Perkhidmatan Awam.

3. Badan Berkanun Diasingkan Saraan dan Dibebaskan Merujuk kepada agensi awam yang bersifat komersial dan pelaburan serta mampu membiayai sendiri operasinya diberi fleksibiliti dan kebebasan sepenuhnya untuk merancang, membentuk dan menguruskan sistem saraan sendiri mengikut keperluan, kemampuan, keadaan persekitaran dan juga peranan agensi. Contoh seperti Lembaga Hasil Dalam Negeri dan Perbadanan Harta Intelek.
Rujukan: Jabatan Perkhidmatan Awam.

4. Badan Berkanun
Diasingkan Saraan dan
Tidak Dibeaskan
Merujuk kepada agensi awam yang bukan bersifat komersial dan pelaburan serta operasinya masih bergantung pada peruntukan kewangan kerajaan. Agensi ini boleh merancang, membentuk dan menguruskan sendiri sistem saraannya mengikut keperluan dan kemampuan kerajaan. Sebarang pindaan perjawatan dan saraan agensi perlu mendapat persetujuan Perbendaharaan Malaysia dan Jabatan Perkhidmatan Awam sebagai agensi pusat yang mengawal sumber manusia dan perbelanjaan negara. Contoh adalah seperti SME Corporation dan Lembaga Pembangunan Pelaburan Malaysia.
Rujukan: Jabatan Perkhidmatan Awam.
5. Badan Tidak Berkanun
Merujuk kepada syarikat-syarikat kerajaan yang ditubuhkan di bawah Akta Syarikat 1965 (Akta125). Badan ini berfungsi dan beroperasi sebagai sebuah syarikat perniagaan tetapi masih hak milik kerajaan. Contoh seperti Petronas Dagang dan MARA Holdings.
Rujukan: Jabatan Perkhidmatan Awam.
6. Jabatan
Agensi pelaksana bagi sebuah Kementerian atau pentadbiran negeri.
7. Katalog
Merujuk kepada senarai lengkap item, biasanya disusun secara sistematik mengikut abjad atau lain-lain kaedah.
8. Katalog Perkhidmatan
Merujuk kepada senarai lengkap Perkhidmatan Kerajaan yang disusun secara sistematik bagi menjelaskan keseluruhan Perkhidmatan Kerajaan yang disediakan kepada rakyat.

9. Kategori Perkhidmatan Merujuk kepada 2 kategori iaitu Perkhidmatan E2E dan Perkhidmatan Bukan E2E.
10. Kementerian Organisasi yang diwujudkan untuk menggubal dasar, merancang program dan melaksanakannya di bawah arahan seorang menteri.
Rujukan: Jabatan Perkhidmatan Awam, <https://www.jpa.gov.my/penstrukturansemula-pewujudan-jawatan>.
11. Ketua Pegawai Maklumat (*Chief Information Officer, CIO*) atau Ketua Pegawai Digital (*Chief Digital Officer, CDO*) Merujuk kepada peranan pegawai yang bertanggungjawab menerajui inisiatif pendigitalan di Kementerian/agensi melalui penggunaan data, analitis dan teknologi digital.
12. Mod Perkhidmatan Merujuk kepada reka bentuk Perkhidmatan Kerajaan yang disediakan kepada pelanggan sama ada secara dalam talian, e-kaunter atau manual.
13. Mod Proses Merujuk kepada reka bentuk proses yang disediakan dalam sesuatu perkhidmatan yang disediakan sama ada secara dalam talian, e-kaunter atau manual.
14. Pegawai Penyelaras Perkhidmatan Agensi Merujuk kepada peranan pegawai di agensi yang bertanggungjawab:
- a. Menyelaras maklumat berkaitan perkhidmatan agensi di Kementerian/negeri dan agensi-agensi di bawahnya.
 - b. Memantau pelaksanaan Perkhidmatan E2E di Kementerian/negeri dan agensi-agensi di bawahnya.
 - c. Melapor dan mendapatkan kelulusan pengurusan atasan di Kementerian/negeri/agensi.

15. Perkhidmatan Bukan E2E Merujuk kepada perkhidmatan yang tidak memenuhi kriteria E2E dan dibahagikan kepada tiga subkategori berikut:
- a. **Perkhidmatan Separa E2E** iaitu Perkhidmatan Dalam Talian yang disediakan kepada pelanggan, tidak sepenuhnya E2E yang mana terdapat sebahagian proses dilaksanakan secara manual dan/atau keperluan berurusan secara bersemuka.
 - b. **Perkhidmatan e-Kaunter** iaitu perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan dengan menggunakan kemudahan pengkomputeran agensi di kaunter.
 - c. **Perkhidmatan Manual** iaitu perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan di kaunter yang menggunakan kaedah manual.
16. Perkhidmatan Dalam Talian Merujuk kepada perkhidmatan yang ditawarkan kepada pelanggan secara dalam talian menggunakan kemudahan internet.
17. Perkhidmatan Digital Merujuk kepada perkhidmatan baharu yang direka bentuk dengan memanfaatkan percantuman teknologi digital dan fizikal di mana ia mengubah model bisnes dan model Perkhidmatan Kerajaan hasil daripada kerancangan teknologi *disruptive*.
18. Perkhidmatan E2E Merujuk kepada perkhidmatan yang dilaksanakan secara dalam talian sepenuhnya dari mula hingga akhir, serta proses yang boleh diakses pada bila-bila masa dan di mana-mana tanpa perlu berurusan secara bersemuka.
- Rujukan: *Government Wide Reference Architecture Perkhidmatan Kerajaan 2022*

19. Perkhidmatan Kerajaan Merujuk kepada perkhidmatan yang disediakan oleh Agensi Sektor Awam. Perkhidmatan yang merangkumi kerja-kerja pentadbiran dan perkhidmatan kepada rakyat oleh pemerintah melalui kaunter atau secara digital seperti perkhidmatan permohonan bantuan perniagaan, pendidikan, kerjaya, pelancongan dan kebudayaan, perumahan, kewangan dan cukai, imigresen dan visa, kebajikan, keluarga dan masyarakat serta kesihatan.
20. Perkhidmatan Sepunya Merujuk kepada perkhidmatan yang mempunyai fungsi bisnes yang sama berteraskan pelbagai peraturan berbeza yang dikawal selia oleh Kementerian/agensi. Rujukan : *Government Wide Reference Architecture Perkhidmatan Kerajaan 2022*.
21. Pihak Berkuasa Tempatan/Penguasa Tempatan Merujuk kepada tafsiran PBT atau Kerajaan Tempatan dalam Akta Kerajaan Tempatan 1976 [Akta 171] iaitu mana-mana Majlis Bandaraya, Majlis Perbandaran atau Majlis Daerah, mengikut mana-mana berkenaan. Manakala bagi Wilayah Persekutuan ertinya Datuk Bandar Kuala Lumpur yang dilantik di bawah Seksyen 3 Akta Ibu Kota Persekutuan 1960 [Akta 190]. Akta 171 hanya digunakan di Semenanjung Malaysia sahaja. PBT Sabah ditubuhkan berdasarkan kepada Ordinan Pihak Berkuasa Tempatan (*Local Authority Ordinance*) 1961 dan PBT Sarawak tertakluk kepada Ordinan Berkuasa Tempatan (*Local Authority Ordinance*) 1955 (Pindaan 1999). Rujukan: Senarai PBT di Malaysia sehingga 1 Julai 2020, www.kpkt.gov.my.

BAB 1: PANDUAN PENYENARAIAAN PERKHIDMATAN KERAJAAN

1.1 Tujuan

1.1.1 Panduan Penyenaiaian Perkhidmatan Kerajaan (PPPK) menjelaskan perkara asas berhubung Perkhidmatan Kerajaan serta penyenaiaian Perkhidmatan *end-to-end* (E2E) merangkumi aspek penggunaan terma yang standard dan asas penetapan Perkhidmatan E2E.

1.2 Reka Bentuk Perkhidmatan dan Proses

1.2.1 Perkhidmatan Kerajaan yang mesra pelanggan direka bentuk bersesuaian dengan keperluan dan ekspektasi kumpulan sasar pelanggan kerajaan. Pelbagai Mod Perkhidmatan dan proses ditawarkan antaranya:

- a. E-kaunter/Manual - Perkhidmatan yang lebih khusus untuk transaksi yang memerlukan pelanggan hadir sendiri semasa berurusan.
- b. Dalam Talian/e-kaunter/manual - Perkhidmatan berkelompok untuk jenis perkhidmatan yang boleh dilakukan oleh wakil atau syarikat yang dilantik oleh pelanggan.
- c. Dalam Talian - Perkhidmatan secara dalam talian, *Short Message Service* (SMS), telefon, kios dan lain-lain bagi jenis perkhidmatan yang tidak memerlukan pelanggan hadir untuk sesuatu urusan.
- d. Dalam Talian/E-kaunter/Manual - Perkhidmatan melalui kaedah Pusat Setempat (jika bersesuaian) supaya pelanggan tidak perlu hadir ke beberapa bahagian atau Jabatan semasa berurusan.
- e. Dalam Talian/E-kaunter/Manual - Perkhidmatan di luar waktu operasi biasa mengikut keperluan.

- f. Dalam Talian/Manual - Perkhidmatan di premis pelanggan yang memerlukan pegawai atau pegawai dan pelanggan hadir semasa berurusan.

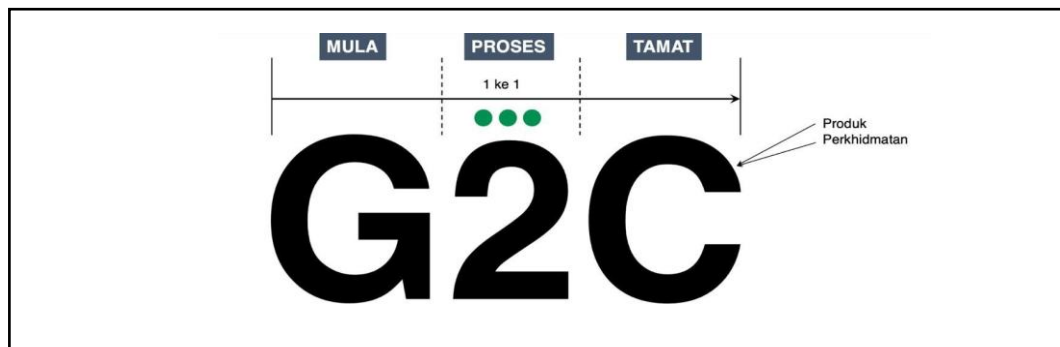
1.3 Asas Perkhidmatan E2E

1.3.1 Asas penyenaian Perkhidmatan E2E adalah berteraskan kepada 4 kumpulan sasaran pelanggan kerajaan iaitu perkhidmatan kepada komuniti perniagaan (*Government to Business, G2B*), kepada rakyat (*Government to Citizen, G2C*), antara agensi kerajaan (*Government to Government, G2G*) dan kepada penjawat awam (*Government to Employee, G2E*) serta Kategori Perkhidmatan yang disediakan melalui pengurusan interaksi antara jabatan/agensy kerajaan dengan pelanggan. Asas penyenaian Perkhidmatan E2E dijelaskan berdasarkan aliran proses dan perkhidmatan, prinsip penetapan Perkhidmatan E2E, senario reka bentuk perkhidmatan, hubungan antara elemen perkhidmatan serta nilai perkhidmatan.

1.3.2 Anatomi E2E

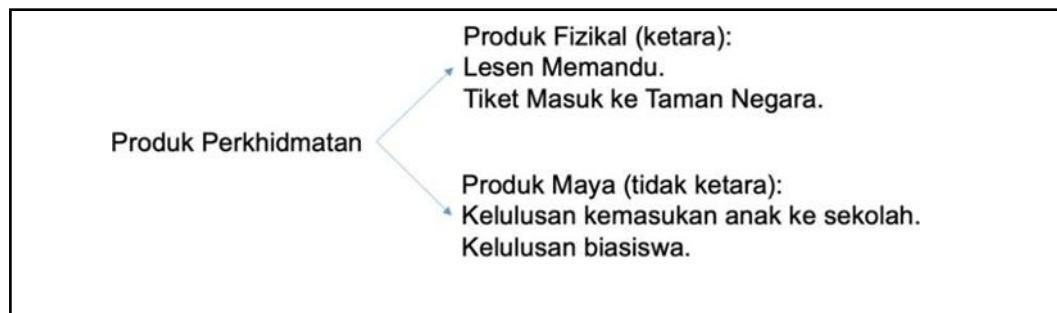
- a. Anatomi E2E menjelaskan aliran proses dan perkhidmatan kepada kumpulan sasaran pelanggan kerajaan. Penjelasan aliran tersebut digambarkan berasaskan Model Input-Proses-Output (IPO) iaitu satu model aliran kerja generik bagi menjelaskan hubungan aktiviti dalam perkhidmatan melalui proses dan interaksi. [Rujukan : IPO Model is *Systems Theory that brings together principles and concepts from ontology, the philosophy of science, physics, computer science, biology, and engineering, as well as geography, sociology, political science, psychotherapy, and economics – Wikipedia.*]
- b. Model ini menjelaskan bagaimana aktiviti mula dalam satu peringkat perkhidmatan merupakan input kepada aktiviti yang mencetuskan proses perkhidmatan tersebut. Manakala, proses perkhidmatan ialah interaksi antara aktiviti dalam peringkat perkhidmatan tersebut sehingga akhir.

- c. Sinonim dengan E2E yang membawa maksud perkhidmatan daripada peringkat mula hingga akhir, Output pula menjelaskan hasil aktiviti perkhidmatan di mana dalam konteks E2E ialah suatu bentuk perkhidmatan atau produk perkhidmatan.
- d. Anatomi Perkhidmatan E2E secara amnya boleh dirangkumkan dalam 3 peringkat iaitu Mula, Proses dan Tamat. **Rajah 1.1** menunjukkan ilustrasi bagi perkhidmatan kepada rakyat berdasarkan Anatomi Perkhidmatan E2E.



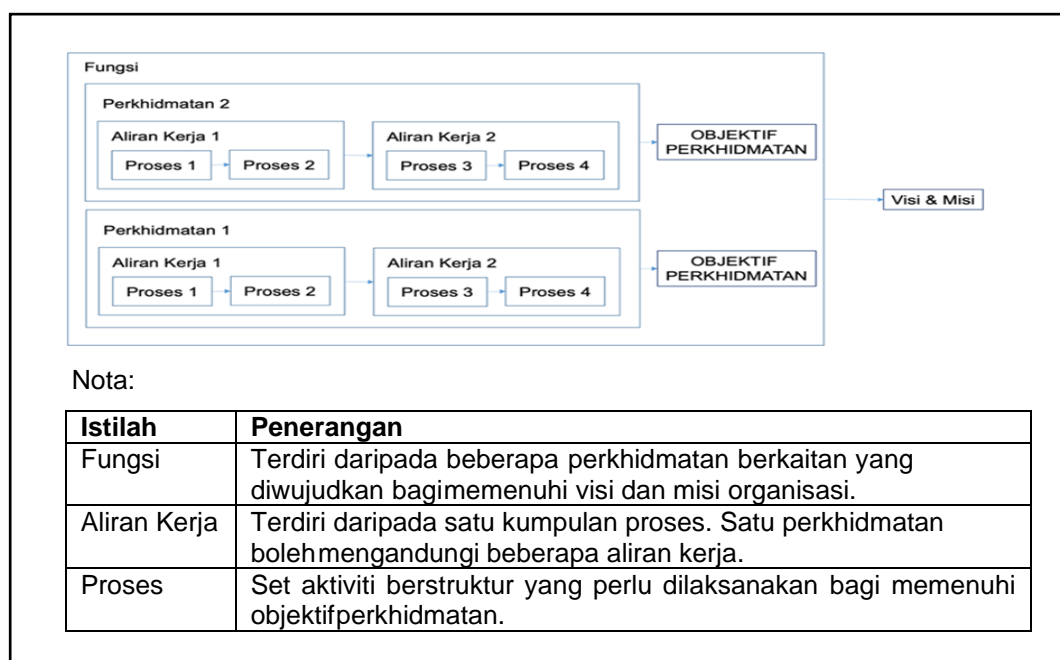
Rajah 1.1: Anatomi Perkhidmatan E2E

- e. **Berdasarkan Rajah 1.1**, peringkat MULA menunjukkan perkhidmatan yang ditawarkan oleh kerajaan (G [*Government*]) di mana peringkat PROSES menunjukkan aliran proses perkhidmatan dari satu peringkat proses ke peringkat proses yang lain dan berakhir iaitu TAMAT dengan perkhidmatan diberikan kepada rakyat (C [*Citizen*]). Hasil perkhidmatan boleh disediakan atau diterima manfaat perkhidmatan tersebut dalam bentuk suatu perkhidmatan seperti perkhidmatan kelulusan kemasukan anak ke sekolah dan kelulusan biasiswa ataupun dalam bentuk produk perkhidmatan seperti lesen memandu dan tiket masuk ke Taman Negara seperti yang di gambarkan di **Rajah 1.2**.



Rajah 1.2 : Contoh Produk Perkhidmatan

- f. Satu Perkhidmatan E2E hendaklah khusus kepada satu kumpulan sasaran pelanggan sahaja. Ringkasnya, sesuatu Perkhidmatan E2E diwujudkan oleh kerajaan bagi membolehkan kumpulan sasaran mendapatkan produk perkhidmatan yang diinginkan melalui pelaksanaan proses tertentu. Selaras dengan konteks pendigitalan, mod pelaksanaan Perkhidmatan E2E berlaku secara dalam talian.
- g. Pelaksanaan Perkhidmatan E2E melibatkan pelbagai peringkat proses yang dibentuk berdasarkan aliran kerja dalaman agensi atau merentas agensi. Gambaran kaitan antara proses kerja, aliran kerja dan perkhidmatan adalah seperti **Rajah 1.3**.



Rajah 1.3 : Hierarki Proses dan Perkhidmatan

- h. Dalam konteks Perkhidmatan E2E, perkhidmatan yang paling ringkas boleh mempunyai satu proses sahaja. Perkhidmatan seumpama ini dinamakan sebagai perkhidmatan dengan proses tunggal seperti perkhidmatan “Semakan Penyata Gaji” yang mempunyai hanya satu proses utama sahaja iaitu proses “Semakan”. Secara keseluruhan terdapat 20 proses perkhidmatan yang telah dikenalpasti seperti di **Jadual 1.1** yang dijadikan sebagai panduan semasa mengklasifikasi kategori perkhidmatan.

Jadual 1.1 : Proses Perkhidmatan

BIL	PROSES	DEFINISI PERKHIDMATAN
1.	Pendaftaran (<i>Register</i>)	Perkhidmatan yang melibatkan proses mendaftar maklumat oleh warganegara, bukan warganegara, komuniti perniagaan dan pertubuhan bukan kerajaan. Contoh: Proses pendaftaran maklumat oleh pengguna di dalam perkhidmatan Pengurusan Aduan.
2.	Semakan (<i>Verify/Check</i>)	Perkhidmatan untuk membuat pengesahan dan semakan maklumat. Contoh: Proses semakan status aduan oleh pengguna di dalam perkhidmatan Pengurusan Aduan.
3.	Pembayaran (<i>Pay/Disburse</i>)	Perkhidmatan yang melibatkan transaksi kewangan di antara pelanggan dan organisasi Contoh: Proses pembayaran sewaan oleh pengguna di dalam perkhidmatan Pengurusan Tempahan Fasilitas.
4.	Maklum balas (<i>Acknowledge/Respond</i>)	Perkhidmatan yang melibatkan pemberitahuan/pemakluman kepada pelanggan. Contoh: Proses memberi maklum balas kepada pengguna di dalam perkhidmatan Pengurusan Aduan.
5.	Carian (<i>Archive/Retrive/Search</i>)	Perkhidmatan yang melibatkan proses untuk memperoleh maklumat.

BIL	PROSES	DEFINISI PERKHIDMATAN
		Contoh: Proses membuat carian fasiliti oleh pengguna di dalam perkhidmatan Pengurusan Tempahan Fasiliti.
6.	Kelulusan (<i>Approve/ Authorize/ Endorse</i>)	Perkhidmatan yang melibatkan proses kelulusan yang perlu diberikan oleh agensi bagi suatu permohonan. Contoh: Proses memberi kelulusan terhadap tempahan fasiliti oleh agensi Kerajaan kepada pengguna di dalam perkhidmatan Pengurusan Tempahan Fasiliti.
7.	Rayuan (<i>Appeal/Contest/ Grievance</i>)	Perkhidmatan yang melibatkan proses permohonan semula, mengemukakan pernyataan pertikaian bagi sesuatu permohonan atau ketidakpuasan hati terhadap permohonan yang tidak diluluskan. Contoh: Proses membuat rayuan oleh pengguna di dalam perkhidmatan Pengurusan Tajaan Pelajar Dalam Negara.
8.	Penghantaran (<i>Deliver</i>)	Perkhidmatan bagi menyerahkan produk kepada pelanggan seperti dokumen, sijil, kad, lesen dan lain-lain. Contoh: Proses membuat penghantaran LKM oleh agensi Kerajaan kepada pengguna di dalam perkhidmatan Pengurusan Lesen Kenderaan Motor (LKM).
9.	Cetakan (<i>Generate</i>)	Perkhidmatan untuk mencetak maklumat daripada sistem. Contoh: Proses membuat cetakan sijil Surahanjaya Syarikat Malaysia (SSM) oleh pengguna menggunakan Sistem ezbiz SSM di dalam perkhidmatan Pembaharuan Pendaftaran Perniagaan.
10.	Penyerahan (<i>Issue/Re-issue</i>)	Perkhidmatan agensi yang melibatkan pengeluaran atau penyerahan semula sebarang dokumen berkaitan pelanggan. Contoh: Proses penyerahan dokumen sijil kelahiran oleh Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) kepada pengguna di dalam

BIL	PROSES	DEFINISI PERKHIDMATAN
		perkhidmatan Pengurusan Pendaftaran Kelahiran.
11.	Pemakluman (<i>Alert/Notify/Inform</i>)	Perkhidmatan yang melibatkan proses pemberitahuan bertujuan untuk memaklumkan atau memberi amaran. Contoh: Proses pemakluman kelulusan tempahan fasiliti oleh Kerajaan kepada pengguna di dalam perkhidmatan Pengurusan Tempahan Fasiliti.
12.	Kutipan (<i>Collect/Return</i>)	Perkhidmatan yang melibatkan pelanggan mengambil/menerima sesuatu perkhidmatan atau produk dan perkhidmatan yang melibatkan kerajaan memungut sesuatu daripada pelanggan seperti kutipan hasil. Contoh: a) Proses kutipan Cukai Import oleh Jabatan Kastam DiRaja Malaysia (JKDM) daripada syarikat perniagaan dalam perkhidmatan Pengurusan Cukai Import. b) Proses kutipan permit penerbitan oleh pengguna dalam perkhidmatan Pengurusan Permit Penerbitan
13.	Semakan semula (<i>Modify/Revise/Correct</i>)	Perkhidmatan yang melibatkan proses pembetulan dan perubahan maklumat sesuatu perkhidmatan atau produk; Contoh: Proses semakan semula pendaftaran perniagaan oleh pengguna di dalam perkhidmatan Pendaftaran Perubahan Maklumat Perniagaan.
14.	Melapor (<i>Record/Report</i>)	Perkhidmatan yang disediakan untuk menyampaikan laporan atau aduan; Contoh: Proses melapor aduan kerosakan jalan oleh pengguna kepada Jabatan Kerja Raya (JKR) di dalam perkhidmatan Pengurusan Aduan.
15.	Pemeriksaan (<i>Inspect</i>)	Perkhidmatan yang melibatkan agensi turun ke lapangan untuk melaksanakan penguatkuasaan atau pemeriksaan bagi pematuhan industri.

BIL	PROSES	DEFINISI PERKHIDMATAN
		Contoh: Proses pemeriksaan mesin angkat oleh Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (JKKP) kepada pemilik bangunan/kilang di dalam perkhidmatan Pengurusan Memasang Jentera.
16.	Pengesahan (Certify)	Perkhidmatan yang disediakan sebagai kaedah pelanggan untuk mengesahkan dan memperakui sesuatu perkhidmatan atau produk. Contoh: Proses pengesahan penerimaan perkhidmatan oleh pengguna.
17.	Pengedaran (Distribute/ Circulate/ Broadcast)	Perkhidmatan yang melibatkan penyebaran, pengedaran dan penyiaran maklumat dalam pelbagai bentuk. Contoh: Proses pengedaran maklumat tatacara vaksinasi oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) kepada pengguna di dalam perkhidmatan Pengurusan Janji Temu Vaksin.
18.	Pemantauan (Assess/Evaluate/ Monitor)	Perkhidmatan yang disediakan untuk menilai, menaksir dan memantau perkhidmatan. Contoh: Proses pemantauan status kemajuan projek oleh Kementerian Kerja Raya (KKR) kepada syarikat pembinaan di dalam perkhidmatan Pengurusan Projek Pembinaan.
19.	Pengesahan Identiti (Identify)	Perkhidmatan yang melibatkan proses mengesahkan dan mengenal pasti sesuatu perkhidmatan atau produk; Contoh: Proses pengesahan identiti pengguna oleh Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) di dalam perkhidmatan Pembaharuan Pasport.
20.	Pemberian (Allocate/Assign)	Perkhidmatan yang melibatkan agihan oleh kerajaan kepada pelanggan. Contoh: Proses pemberian bantuan bulanan kepada penerima bantuan Jabatan Kebajikan

BIL	PROSES	DEFINISI PERKHIDMATAN
		Masyarakat (JKM) di dalam perkhidmatan Pengurusan Bantuan Orang Tua.

- i. Secara asasnya, perkhidmatan pembayaran tidak boleh disenaraikan sebagai satu Perkhidmatan E2E secara berasingan atau perkhidmatan dengan proses tunggal kerana 'Bayaran' merupakan salah satu proses perkhidmatan yang terlibat dalam satu Perkhidmatan E2E yang melibatkan pembayaran/kutipan hasil kerajaan.

1.3.3 Ciri-ciri Perkhidmatan E2E

3 prinsip asas yang menentukan sesuatu perkhidmatan itu E2E atau tidak E2E adalah seperti di **Jadual 1.2**.

Jadual 1.2 : Prinsip Asas Penentuan Perkhidmatan E2E

BIL	PRINSIP	KETERANGAN
1.	Prinsip 1: Tiada jurang perkhidmatan dalam talian daripada peringkat mula hingga tamat.	Prinsip ini berasaskan reka bentuk perkhidmatan yang disediakan, sama ada kategori Perkhidmatan E2E atau Perkhidmatan Bukan E2E. Perkhidmatan yang disediakan mestilah mempunyai mod pelaksanaan dalam talian bagi semua proses dalam sesuatu Perkhidmatan E2E daripada peringkat mula hingga akhir. Ini ialah prinsip paling penting yang menentukan mod suatu perkhidmatan. Proses yang tidak dilaksanakan secara dalam talian akan menyebabkan wujudnya jurang dalam perkhidmatan yang memerlukan pelanggan berurusan secara bersemuka sama ada secara terus dengan agensi atau melalui perantara. Suatu perkhidmatan yang mempunyai satu atau lebih proses secara e- kaunter/manual akan dikategorikan sebagai Perkhidmatan Bukan E2E.
2.	Prinsip 2: Hubungan satu ke satu (1 to 1) antara set proses dengan produk	Prinsip ini berasaskan bahawa satu perkhidmatan daripada pemilik perkhidmatan yang sama hendaklah disediakan khusus kepada satu kumpulan sasaran pelanggan sahaja. Prinsip ini akan menentukan granulariti tahap perkhidmatan yang disediakan oleh pemilik perkhidmatan dalam

BIL	PRINSIP	KETERANGAN
	perkhidmatan dan sasaran pelanggan.	<p>pengurusan empat kumpulan sasar pelanggan yang berbeza keperluan.</p> <p>Perbezaan keperluan tersebut akan menentukan reka bentuk Perkhidmatan Dalam Talian atau aplikasi yang berbeza dalam menguruskan setiap kumpulan pelanggan. Pemilik perkhidmatan selalunya berkait rapat dengan bidang kuasa yang diberikan kepada agensi tersebut untuk menyediakan perkhidmatan sepertimana yang termaktub dalam akta dan peraturan yang berkuat kuasa semasa.</p> <p>Antara lain terdapat juga pemilik perkhidmatan yang ditentukan berdasarkan kepada entiti yang mengawal peruntukan kewangan. Elemen-elemen ini mempunyai pengaruh yang sangat signifikan dan berfungsi sebagai punca kuasa yang mampu menentukan pemilikan suatu perkhidmatan.</p> <p>Khususnya yang melibatkan perkhidmatan yang sama daripada penyedia perkhidmatan yang berbeza. Bagi maksud tersebut perkhidmatan yang sama boleh dibangunkan dalam satu aplikasi/perkhidmatan dalam talian, tetapi digunakan oleh pelbagai agensi. Situasi ini dinamakan sebagai Perkhidmatan Sepunya Kerajaan.</p> <p>Contohnya perkhidmatan Pengurusan Sumber Manusia – HRMIS oleh Jabatan Perkhidmatan Awam, Pengurusan Perolehan – eP oleh Kementerian Kewangan dan lain-lain perkhidmatan.</p>
3.	<p>Prinsip 3:</p> <p>Satu perkhidmatan boleh terdiri daripada pelbagai saluran</p>	<p>Prinsip ini berasaskan kepelbagaian bentuk saluran dan interaksi oleh agensi kepada pelanggan dalam menyediakan satu-satu perkhidmatan. Selalunya keperluan ini diwujudkan berdasarkan kepada satu kumpulan sasar pelanggan yang mempunyai pelbagai keperluan medium interaksi dengan kerajaan.</p> <p>Contohnya keperluan perkhidmatan berdasarkan kumpulan umur/generasi, geolokasi, keupayaan ketersambungan internet, liputan perkhidmatan kawasan bandar dan luar bandar, keupayaan individu, gender dan lain- lain.</p>

BIL	PRINSIP	KETERANGAN
		<p>Satu perkhidmatan yang mempunyai pelbagai saluran boleh disediakan melalui pelbagai sistem aplikasi, portal, aplikasi alat mudah alih (<i>mobile app</i>), peranti digital dan lain-lain. Sebagai contoh, beberapa sistem dalam talian disediakan bagi mengelakkan gangguan capaian waktu puncak, perkhidmatan yang sama turut disediakan melalui saluran komunikasi seperti <i>email</i>, SMS, aplikasi <i>WhatsApp</i> dan lain-lain.</p> <p>Selain itu, kaedah manual seperti penghantaran dokumen secara fizikal bagi melengkapi proses permohonan dalam talian juga boleh dijadikan sebagai satu saluran. Antara lain, kaedah pembayaran di kaunter turut disediakan sebagai alternatif saluran pembayaran dalam talian. Saluran yang pelbagai ini menjamin pengalaman yang lancar dan mesra bagi satu perkhidmatan kepada semua kumpulan pelanggan. Pelbagai saluran bagi satu perkhidmatan yang sama tidak dikira sebagai perkhidmatan yang berasingan dalam penyenaian Perkhidmatan E2E atau Bukan E2E.</p>

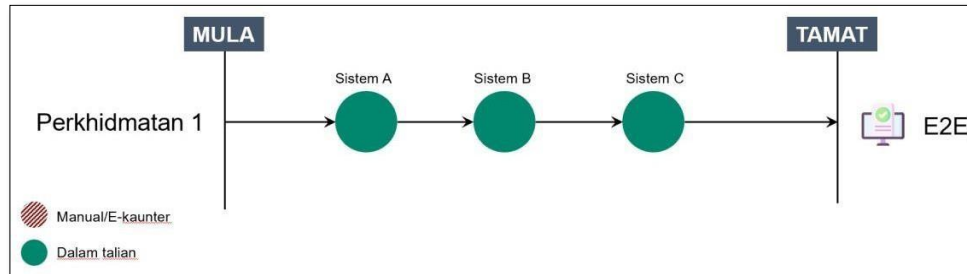
1.3.4 Menyenaikan Perkhidmatan Berasaskan Senario

Senario perkhidmatan berikut dirangkumkan berdasarkan kepada reka bentuk perkhidmatan, anatomi E2E dan ciri-ciri Perkhidmatan E2E yang lazimnya berlaku. Senario perkhidmatan perlu dirujuk dan difahami bagi menentukan Kategori Perkhidmatan. 12 senario perkhidmatan yang berbeza dalam bentuk rajah aliran Mod Perkhidmatan dalam proses yang disediakan adalah seperti berikut:

a. **Perkhidmatan 1**

Perkhidmatan 1 mempunyai proses yang dilaksanakan oleh satu sistem atau beberapa sistem berlainan (Sistem A, Sistem B, dan Sistem C). Semua proses yang ditunjukkan dalam **Rajah 1.4** telah disediakan dalam mod dalam talian dari awal hingga akhir. Kategori Perkhidmatan ialah Perkhidmatan E2E. Contohnya perkhidmatan Permohonan Permit Eksport

Mineral dan Bahan Batuan oleh Kementerian Sumber Asli dan Kelestarian Alam (NRES).



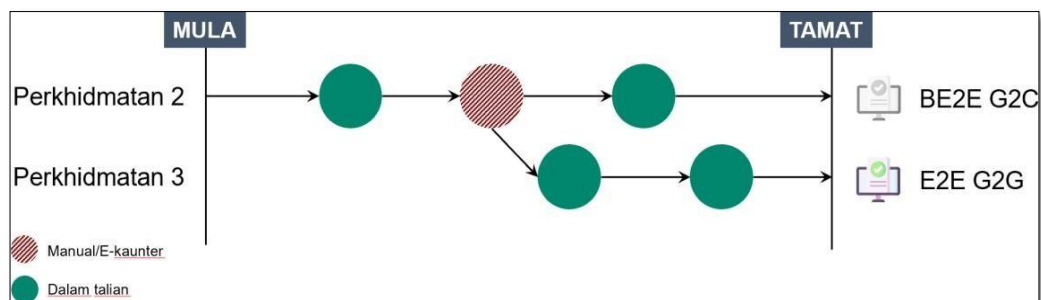
Rajah 1.4: Senario Perkhidmatan 1

b. **Perkhidmatan 2 dan Perkhidmatan 3**

Perkhidmatan 2 dan Perkhidmatan 3 adalah berkait di mana terdapat 2 kumpulan sasar pelanggan yang menerima manfaat perkhidmatan ini iaitu G2C dan G2G. **Perkhidmatan 2** menyediakan satu perkhidmatan yang ditawarkan khusus kepada rakyat (G2C) dan memerlukan pelanggan hadir sendiri semasa berurusan. Mod Proses tersebut adalah secara e-kaunter atau manual. Proses ini ditunjukkan dalam **Rajah 1.5** berwarna merah. Kategori Perkhidmatan akan menjadi Perkhidmatan Bukan E2E bagi G2C kerana terdapat jurang (tidak mematuhi Prinsip 1).

Manakala, **Perkhidmatan 3** menyediakan proses perkhidmatan di kaunter. Satu sistem dalam talian digunakan bagi mengendalikan transaksi berkaitan pelanggan berkenaan yang memerlukan integrasi proses atau capaian maklumat/mendapat semula maklumat tertentu daripada data yang disimpan oleh agensi kerajaan yang lain. Senario ini adalah bagi pelanggan G2G. Perkhidmatan 3 boleh diasingkan sebagai satu perkhidmatan lain kerana perkhidmatan tersebut sungguhpun disediakan oleh pemilik perkhidmatan yang sama tetapi disediakan khusus kepada satu kumpulan sasar pelanggan sahaja iaitu G2G (Prinsip 2). Sekiranya semua proses Perkhidmatan 3 seperti di **Rajah 1.5** telah disediakan secara dalam talian sepenuhnya, Kategori Perkhidmatan ialah Perkhidmatan E2E.

Contoh Perkhidmatan 2 ialah Pendaftaran Geran di PBT yang memerlukan rakyat hadir ke kaunter bagi penghantaran dokumen. Contoh Perkhidmatan 3 ialah perkhidmatan dalam talian yang ditawarkan melalui Sistem Pengurusan Tanah Berkomputer antara Pejabat Tanah dan Galian Negeri dan Pejabat Setiausaha Kerajaan (SUK) Negeri. Kumpulan sasaran tidak ditentukan berdasarkan siapa yang menggunakan atau menguruskan perkhidmatan tersebut, tetapi berdasarkan kumpulan sasaran yang menikmati/menerima manfaat akhir perkhidmatan tersebut.



Rajah 1.5: Senario Perkhidmatan 2 dan 3

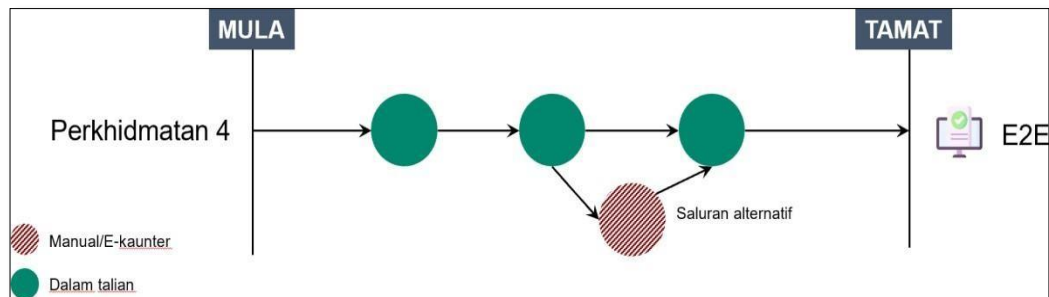
c. **Perkhidmatan 4**

Senario Perkhidmatan 4 adalah serupa dengan Perkhidmatan 1 di mana proses mula hingga akhir telah disediakan dalam mod perkhidmatan dalam talian sepenuhnya kepada pelanggan. Maka, Kategori Perkhidmatan ialah Perkhidmatan E2E. Bagaimanapun bagi memastikan perkhidmatan adalah mesra pelanggan, pelbagai saluran lain dalam mod e-kaunter/manual disediakan bagi satu proses seperti yang ditunjukkan dalam **Rajah 1.6** dengan warna merah. Sebagai contoh proses bayaran atau penghantaran yang melibatkan penyerahan produk perkhidmatan kepada pelanggan atau kutipan yang melibatkan agensi kerajaan memungut sesuatu daripada pelanggan dan lain-lain.

Alternatif saluran yang disediakan merupakan proses perkhidmatan yang serupa dengan mengambil kira pilihan pelanggan untuk hadir sendiri semasa berurusan melalui kaunter misalnya atau perkhidmatan yang boleh

dilakukan oleh wakil atau syarikat yang dilantik oleh pelanggan/kerajaan atau perkhidmatan melalui kaedah pusat setempat atau kios. Senario ini juga terpakai bagi saluran komunikasi alternatif yang disediakan secara dalam talian melalui e-mel, SMS, aplikasi mobil dan telefon.

Senario ini menunjukkan bahawa Perkhidmatan 4 dikira sebagai satu perkhidmatan sahaja dalam penyenaian Perkhidmatan E2E tetapi mempunyai pelbagai saluran (Prinsip 3).



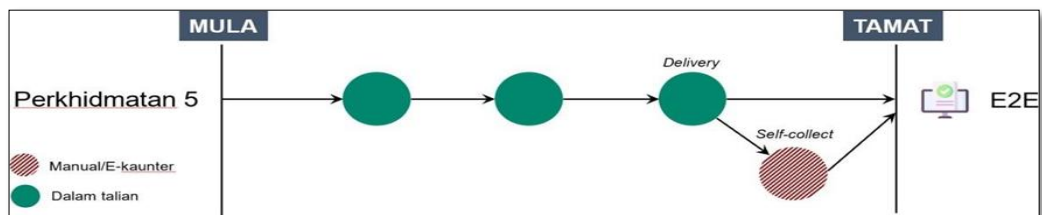
Rajah 1.6: Senario Perkhidmatan 4

d. **Perkhidmatan 5**

Senario Perkhidmatan 5 adalah serupa dengan Perkhidmatan 4 di mana proses mula hingga akhir telah disediakan dalam mod perkhidmatan dalam talian sepenuhnya kepada pelanggan. Maka, Kategori Perkhidmatan ialah Perkhidmatan E2E. Bagaimanapun terdapat satu urusan yang memerlukan pelanggan mengemukakan dokumen fizikal (*hardcopy*) untuk simpanan dan rujukan agensi berdasarkan syarat peraturan yang termaktub dalam akta atau peraturan semasa kerajaan. Dokumen tersebut ialah dokumen yang sama yang telah dikemukakan secara dalam talian dengan pengesahan menggunakan tandatangan digital bagi tujuan memproses permohonan pelanggan. Sehubungan dengan itu, dalam senario ini perkhidmatan tersebut boleh dikategorikan sebagai E2E kerana tiada jurang (Prinsip 1) bagi memproses permohonan. Warna merah dalam **Rajah 1.7** menunjukkan keperluan kerajaan untuk menyediakan pilihan proses kutipan yang melibatkan agensi kerajaan memungut sesuatu daripada

pelanggan atau proses penghantaran yang melibatkan penyerahan produk perkhidmatan kepada pelanggan secara e-kaunter/manual.

Lazimnya perkhidmatan ini berlaku apabila melibatkan penyerahan dokumen oleh pelanggan kepada kerajaan atau sebaliknya. Sebagai contoh perkhidmatan Pengurusan Kebenaran Merancang oleh PBT memerlukan pelanggan mengemukakan dokumen fizikal (*hardcopy*) sebagai rekod kerajaan. Begitu juga bagi perkhidmatan Permohonan Lesen Kontraktor Sisa Pepejal oleh SWCorp di mana pengesahan dokumen secara tandatangan digital bagi menggantikan cop dan tandatangan di dokumen fizikal telah disediakan secara dalam talian, bagaimanapun terdapat syarat dalam peraturan yang mengehendaki agensi mempunyai rekod dokumen fizikal sebagai bukti. Bagaimanapun proses penyerahan dokumen fizikal tersebut tidak menghalang agensi memproses permohonan lesen pelanggan secara dalam talian. Mod pelaksanaan sesuatu saluran tidak mempengaruhi Kategori Perkhidmatan.



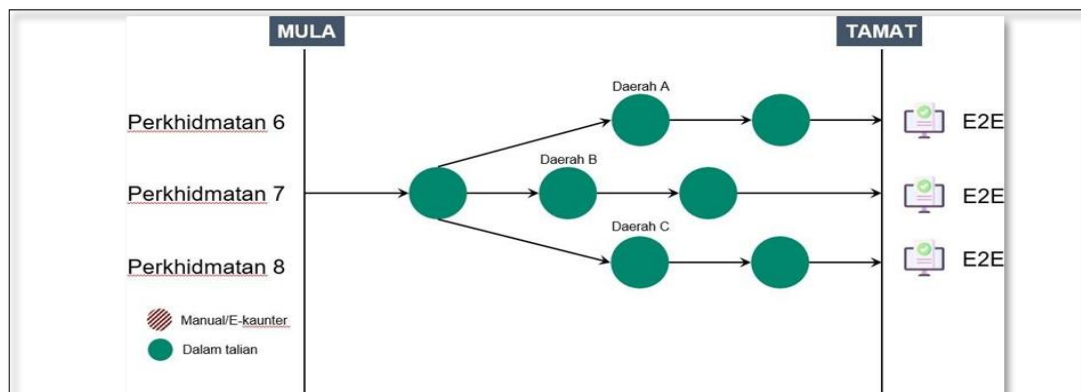
Rajah 1.7: Senario Perkhidmatan 5

e. **Perkhidmatan 6, 7 dan 8**

Senario Perkhidmatan 6, 7 dan 8 lazimnya berlaku di kerajaan negeri dan melibatkan PBT. Perkhidmatan PBT yang disediakan oleh majlis bandar raya, majlis perbandaran atau majlis daerah adalah tertakluk di bawah bidang kuasa kerajaan negeri masing-masing. Bidang tugas Jabatan Kerajaan Tempatan khususnya dan Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan amnya adalah untuk menyelaras PBT daripada segi penyeragaman dasar dan perundangan, memberi khidmat nasihat termasuk khidmat nasihat teknikal dan penyaluran peruntukan daripada

kerajaan persekutuan. Sehingga Julai 2020, terdapat 16 buah bandar raya, 40 perbandaran dan 94 buah daerah di Malaysia dengan tambahan 4 buah agensi yang diberi kuasa oleh kerajaan negeri untuk menjalankan fungsi PBT iaitu Perbadanan Putrajaya, Perbadanan Labuan, PBT Taman Perindustrian Hi-Tech Kulim dan Lembaga Pembangunan Tioman.

Senario Perkhidmatan 7 adalah serupa dengan Perkhidmatan 1, maka perkhidmatan PBT tersebut dikategorikan sebagai E2E. Manakala, perkhidmatan yang serupa turut disediakan oleh PBT lain di negeri masing-masing yang mana bidang kuasa pelaksanaan perkhidmatan tersebut serta kumpulan sasaran pelanggan yang menerima manfaat adalah khusus berdasarkan kawasan mengikut bidang kuasa PBT masing-masing seperti yang digambarkan dalam **Rajah 1.8** bagi Perkhidmatan 6 dan 8. Sebagai contoh ialah perkhidmatan Pengurusan Cukai Taksiran.



Rajah 1.8: Senario Perkhidmatan 6 hingga Perkhidmatan 8

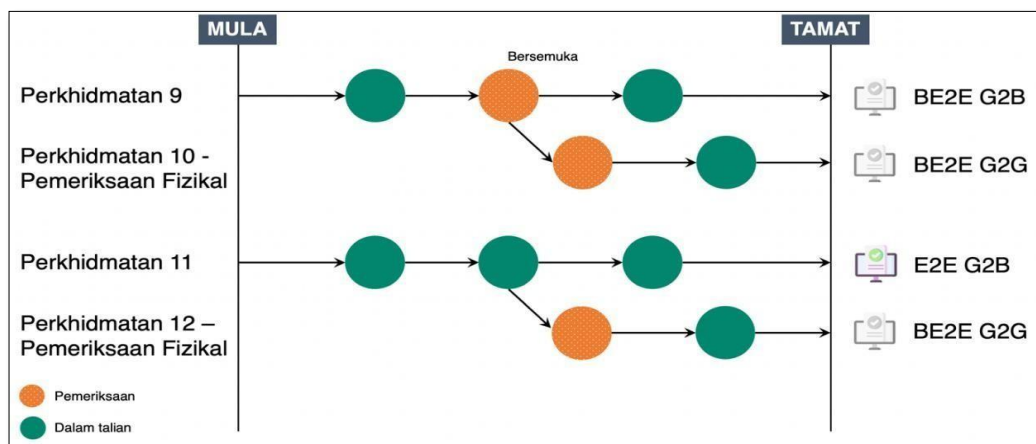
Senario ini membenarkan setiap PBT menyenaraikan perkhidmatan masing-masing secara berasingan sebagai perkhidmatan PBT tersebut. Contoh senarai Perkhidmatan E2E akan menunjukkan perkhidmatan yang sama dilaksanakan oleh PBT yang berbeza seperti berikut:

- i. Pengurusan Cukai Taksiran Majlis Daerah Pasir Mas.
- ii. Pengurusan Cukai Taksiran Majlis Bandaraya Shah Alam.
- iii. Pengurusan Cukai Taksiran Majlis Perbandaran Sandakan.

Penyenaraian perkhidmatan dikira sebagai 3 perkhidmatan yang mempunyai fungsi bisnes yang sama berteraskan peraturan yang dikawal selia oleh agensi berbeza untuk pelanggan yang khusus (Prinsip 2). Perkhidmatan seumpama ini turut berpotensi dikategorikan sebagai Perkhidmatan Sepunya PBT. Penggunaan aplikasi yang sama bagi perkhidmatan yang serupa tidak mempengaruhi penyenaraian perkhidmatan agensi.

f. **Perkhidmatan 9 hingga 12**

Senario Perkhidmatan 9 hingga 12 lazimnya berlaku bagi reka bentuk perkhidmatan di premis pelanggan yang memerlukan pegawai hadir membuat urusan di premis atau kedua-dua pegawai dan pelanggan perlu hadir semasa urusan di premis. Senario penyampaian Perkhidmatan 9 dan 10 serta Perkhidmatan 11 dan 12 dalam **Rajah 1.9** menunjukkan perkaitan di mana terdapat 2 kumpulan sasaran pelanggan yang menerima manfaat perkhidmatan ini iaitu G2B dan G2G.



Rajah 1.9: Senario Perkhidmatan 9 hingga Perkhidmatan 12

Proses perkhidmatan yang terlibat digambarkan dengan warna oren di **Rajah 1.9** di mana wujud proses pemeriksaan secara fizikal. Antara proses yang terlibat adalah seperti berikut:

- i. Pengesahan Identiti (*Identify*) di mana ia melibatkan proses mengesahkan dan mengenal pasti sesuatu di premis (manusia, lokasi/tempat, alat, perkhidmatan/produk).
- ii. Pemeriksaan (*Inspect*) ialah proses yang melibatkan agensi turun ke lapangan/premis untuk melaksanakan penguatkuasaan atau pemeriksaan bagi pematuhan industri (contoh: pemeriksaan sijil halal, pemeriksaan mesin angkat).
- iii. Rayuan (*Appeal/Contest/Grievance*) ialah perkhidmatan yang melibatkan proses permohonan semula, mengemukakan pernyataan pertikaian bagi sesuatu permohonan atau ketidakpuasan hati terhadap permohonan yang tidak diluluskan. Proses ini lazimnya memerlukan kehadiran pelanggan secara bersemuka.
- iv. Semakan (*Verify/Check*) ialah perkhidmatan untuk membuat pengesahan dan semakan maklumat di premis (manusia, lokasi/tempat, alat, perkhidmatan/produk).
- v. Pemantauan (*Assess/Evaluate/Monitor*) ialah proses perkhidmatan yang disediakan untuk menilai, menaksir dan memantau perkhidmatan atau suatu kejadian seperti bencana, kerosakan dan kemajuan di premis.
- vi. Penghantaran (*Deliver*) ialah proses bagi menyerahkan produk kepada pelanggan seperti dokumen, sijil, kad, lesen dan lain-lain.
- vii. Kutipan (*Collect/Return*) ialah perkhidmatan yang melibatkan pelanggan mengambil/menerima sesuatu perkhidmatan atau produk dan perkhidmatan yang melibatkan kerajaan memungut sesuatu daripada pelanggan seperti kutipan hasil.

viii. Pemberian (*Allocate/Assign*) ialah perkhidmatan yang melibatkan agihan oleh kerajaan kepada pelanggan.

Bagi **senario Perkhidmatan 9**, semua proses tersebut dilaksanakan secara fizikal dan bersemuka, maka terdapat jurang dalam perkhidmatan (Prinsip 1), Kategori Perkhidmatan menjadi Perkhidmatan Bukan E2E. Bagi senario Perkhidmatan 11, proses tersebut telah disediakan secara dalam talian, antaranya menyediakan pilihan untuk syarikat (G2B) mengemukakan bukti dan fakta melalui fail video dan berkomunikasi menggunakan sidang video atau panggilan video dengan ciri-ciri keselamatan yang kukuh, maka Kategori Perkhidmatan ialah Perkhidmatan E2E.

Manakala **Perkhidmatan 10 dan 12** merupakan senario bagi pelanggan G2G dalam pengurusan perkhidmatan yang sama. Perkhidmatan 10 dan 12 boleh diasingkan sebagai satu perkhidmatan lain kerana perkhidmatan tersebut sungguhpun disediakan oleh pemilik perkhidmatan yang sama tetapi disediakan khusus kepada satu kumpulan sasaran pelanggan yang lain iaitu G2G (Prinsip 2). **Rajah 1.9** menunjukkan senario di mana perkhidmatan G2G masih belum disediakan dalam Mod Proses perkhidmatan dalam talian, maka Kategori Perkhidmatan ialah Perkhidmatan Bukan E2E.

Sekiranya agensi telah membangunkan sistem dalam talian bagi mengendalikan transaksi berkenaan secara berintegrasi sama ada daripada aspek proses atau capaian maklumat/mendapat semula maklumat tertentu daripada data yang disimpan oleh agensi kerajaan yang lain, maka Kategori Perkhidmatan ialah Perkhidmatan E2E bagi G2G.

1.3.5 Hubungan Elemen Penyenaraian Perkhidmatan E2E

- a. Aktiviti penyenaraian Perkhidmatan E2E melibatkan pelbagai elemen maklumat berhubung suatu Perkhidmatan Kerajaan. Memahami hubungan elemen maklumat Perkhidmatan E2E akan memberi gambaran jelas

terhadap analisis data-data Perkhidmatan E2E. Bagi maksud pemahaman hubungan ini, pendekatan MyGovEA telah digunakan dengan membangunkan satu model yang menggambarkan maksud hubungan serta atribut yang terlibat dalam setiap elemen. Metamodel Perkhidmatan E2E yang dibangunkan mengambil kira 14 maklumat sebagai elemen utama dan 5 maklumat sebagai atribut seperti **Jadual 1.3 dan Jadual 1.4**.

Jadual 1.3: Elemen Metamodel Perkhidmatan E2E

ELEMEN UTAMA			
BIL.	ELEMEN	MAKLUMAT	KETERANGAN
1.	Kementerian/ SUK Negeri	i. Kementerian ii. SUK Negeri	Nama Kementerian atau SUK Negeri. Entiti pemilik Perkhidmatan Kerajaan dibawah Kerajaan Persekutuan dan Kerajaan Negeri.
2.	Jabatan/ Agensi/PBT	i. Semua Jabatan ii. Semua Badan Berkanun iii. PBT	Nama Jabatan/Agensi dibawah Kementerian dan SUK Negeri. Entiti pemilik Perkhidmatan Kerajaan dibawah jenis agensi perkhidmatan awam.
3.	Perkhidmatan	Nama Perkhidmatan	Perkhidmatan yang disediakan oleh agensi kepada G2C, G2B, G2G dan G2E.
4.	Kategori Perkhidmatan	i. E2E ii. Bukan BE2E (BE2E)	Kategori Perkhidmatan ditentukan mengikut Mod Perkhidmatan dan mod proses yang disediakan. <ul style="list-style-type: none"> E2E – semua dalam talian. BE2E – terdapat e-kaunter/ manual.
5.	Proses	20 proses	Rujuk proses di para 1.3.1.
6.	Mod Proses	i. Dalam Talian ii. e-Kaunter iii. Manual	Mod Proses akan menentukan Kategori Perkhidmatan.
7.	Sasaran Pelanggan Kerajaan	i. G2C ii. G2B iii. G2G iv. G2E	Pelanggan Kerajaan bertumpukan rakyat, komuniti perniagaan, antara kerajaan dan penjawat awam.
8.	Sistem Aplikasi	Aplikasi/portal	Nama sistem aplikasi yang digunakan dalam menyediakan perkhidmatan <i>online</i> atau e-kaunter.
9.	Kitaran Hayat Sasaran v	i. G2C – 14 ii. G2B – 5 iii. G2G – 11	Kitaran hayat berdasarkan <i>Government Wide Reference Architecture (GWRA)</i>

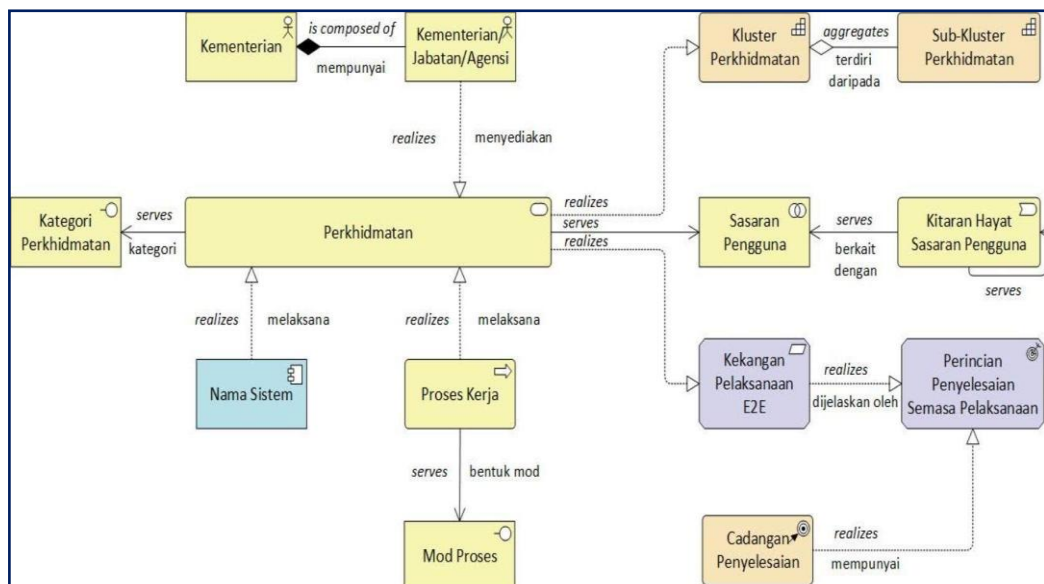
ELEMEN UTAMA			
BIL.	ELEMEN	MAKLUMAT	KETERANGAN
		iv. G2E - 9	Perkhidmatan Kerajaan dan <i>Life-Event MyGovernment Portal</i> .
10.	Kluster Perkhidmatan	i. Ekonomi ii. Sosial iii. Keselamatan iv. Infrastruktur v. Pentadbiran Awam@ JPM	5 Sektor Perkhidmatan Kerajaan seperti yang diwartakan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA).
11.	Sub-Kluster Perkhidmatan	18 kluster perkhidmatan	Perkhidmatan utama yang dipilih berdasarkan 18 kluster perkhidmatan sepertimana dalam GWRA Perkhidmatan Kerajaan.
12.	Kekangan Pelaksanaan E2E	i. Dasar & Polisi ii. Keselamatan & Kerahsiaan iii. Teknologi iv. Peruntukan Kewangan v. Sumber Manusia vi. Kepakaran vii. Proses Kerja	Maklumat kekangan menjelaskan mengapa perkhidmatan tidak dapat disediakan dalam talian atau mengapa Perkhidmatan tidak dilaksanakan secara E2E.
13.	Perincian Penyelesaian Semasa Pelaksanaan	Catatan	Penyataan perkara yang perlu diambil perhatian bagi mengatasi kekangan.
14.	Cadangan Penyelesaian	Cadangan Penyelesaian	Penyataan Cadangan Penyelesaian.

Jadual 1.4: Atribut Baharu Metamodel Perkhidmatan E2E

ELEMEN UTAMA			
BIL.	NAMA ATRIBUT	SENARAI KANDUNGAN ATRIBUT (LIST)	ELEMEN/OBJECT
1.	<i>Organization Level</i>	i. Kementerian/ SUK Negeri ii. Jabatan/Agensi	Kementerian/SUK Negeri/Jabatan/ Agensi/PBT/ <i>Business Actor</i>
2.	<i>Level of Government</i>	i. Jabatan ii. Persekutuan iii. Jabatan Negeri iv. Badan Berkanun Persekutuan v. Badan Berkanun Negeri vi. PBT	Jabatan/Agensi/ PBT/ <i>Business Actor</i>
3.	Perkhidmatan Utama	<i>Business Reference Model (BRM) MyGovEA Level 3 (210 sub-kluster perkhidmatan)</i>	Perkhidmatan/ <i>Business Service</i>

ELEMEN UTAMA			
BIL.	NAMA ATRIBUT	SENARAI KANDUNGAN ATRIBUT (LIST)	ELEMEN/OBJECT
4.	Nilai Perkhidmatan	i. Tinggi ii. Sederhana iii. Rendah	Perkhidmatan/ <i>Business Service</i>
5.	Sasaran Pelaksanaan E2E	i. E2E ii. 2022 iii. 2023 iv. 2024 v. 2025 vi. <i>Beyond 2025</i>	Perkhidmatan/ <i>Business Service</i>

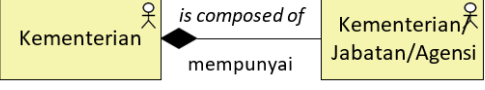
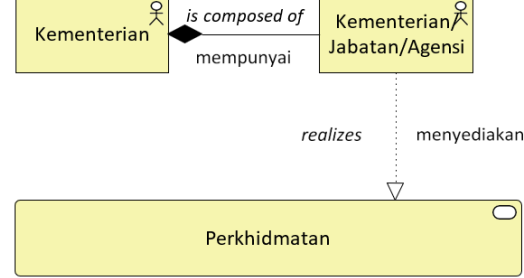

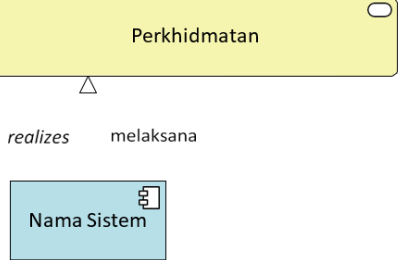
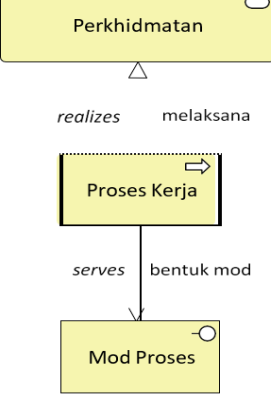
- b. Metamodel yang menggambarkan hubungan setiap elemen adalah seperti dalam **Rajah 1.10**. Metamodel yang dibangunkan memberi gambaran keseluruhan elemen maklumat yang diperolehi semasa sesi pengumpulan maklum balas Perkhidmatan E2E yang diadakan bersama wakil kementerian dan jabatan/agensi pada tahun 2021.



Rajah 1.10: Metamodel Perkhidmatan E2E

c. Keterangan bagi menjelaskan **Rajah 1.10** adalah seperti **Jadual 1.5**:

Jadual 1.5: Keterangan bagi Rajah 1.10

BIL	GAMBARAN	KETERANGAN
1.		Setiap Kementerian/SUK mempunyai Jabatan/Agensi/PBT di bawahnya.
2.		Setiap Kementerian/SUK mempunyai perkhidmatan yang dilaksanakan oleh Jabatan/Agensi/PBT atau Kementerian/SUK sendiri.
3.		Setiap perkhidmatan dikategorikan mengikut E2E atau BE2E.
4.		Setiap perkhidmatan mempunyai sistem aplikasi yang melaksanakan proses perkhidmatan tersebut.
5.		Setiap perkhidmatan dilaksanakan oleh satu atau pelbagai proses. Setiap proses mempunyai Mod Proses sama ada dalam talian, e-kaunter atau manual.

BIL	GAMBARAN	KETERANGAN
6.	<p>The diagram shows a yellow box labeled 'Perkhidmatan' with a small circle icon. A dashed arrow labeled 'realizes' points from it to a larger yellow box labeled 'Kluster Perkhidmatan' with a grid icon. From 'Kluster Perkhidmatan', a dashed arrow labeled 'aggregates' points to another yellow box labeled 'Sub-Kluster Perkhidmatan' with a grid icon. Below the 'aggregates' arrow, the text 'terdiri daripada' is written.</p>	Setiap perkhidmatan disandarkan kepada salah satu daripada 5 sektor perkhidmatan. Setiap sektor perkhidmatan mempunyai beberapa kluster perkhidmatan.
7.	<p>The diagram shows a yellow box labeled 'Perkhidmatan' with a small circle icon. An arrow labeled 'serves' points from it to a yellow box labeled 'Sasaran Pengguna' with a circle icon. From 'Sasaran Pengguna', an arrow labeled 'serves berkaitan dengan' points to a yellow box labeled 'Kitaran Hayat Sasaran Pengguna' with a document icon.</p>	Setiap perkhidmatan mempunyai satu kumpulan sasaran pelanggan kerajaan dan setiap kumpulan sasaran pelanggan mempunyai kitaran hayat masing-masing.
8.	<p>The diagram shows a yellow box labeled 'Perkhidmatan' with a small circle icon. A dashed arrow labeled 'realizes' points from it to a blue box labeled 'Kekangan Pelaksanaan E2E' with a document icon. From 'Kekangan Pelaksanaan E2E', a dashed arrow labeled 'realizes dijelaskan oleh' points to another blue box labeled 'Perincian Penyelesaian Semasa Pelaksanaan' with a document icon.</p>	Setiap perkhidmatan mempunyai kekangan yang dijelaskan dalam catatan sebagai perkara yang perlu diambil perhatian bagi mengatasi kekangan dan mencadangkan penyelesaian.

1.3.6 Nilai Perkhidmatan

- a. 3 kategori nilai perkhidmatan digunakan sebagai kriteria untuk menentukan keutamaan dan kepentingan perkhidmatan yang perlu disenaraikan. Keterangan kategori merujuk kepada **Jadual 1.6**.

Jadual 1.6: Kategori Nilai Perkhidmatan

BIL	KATEGORI	KETERANGAN
1.	Perkhidmatan Nilai Tinggi	Perkhidmatan teras kerajaan kepada kumpulan sasaran G2C dan G2B adalah berdasarkan Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PK2/2013: Kaedah Perolehan ICT Kerajaan yang dikategorikan seperti berikut:

BIL	KATEGORI	KETERANGAN
		<ul style="list-style-type: none"> i. Berisiko tinggi dan berpotensi mengancam nyawa seperti sistem amaran tsunami atau sistem kawalan trafik. ii. Menjejaskan dan memudaratkan kesihatan awam seperti sistem maklumat pesakit atau sistem kawalan vektor. iii. Berpotensi mengancam keselamatan negara seperti sistem imigresen atau sistem maritim. iv. Berpotensi menjejaskan ekonomi dan kewangan negara seperti sistem percukaian atau sistem perakaunan. v. Mempunyai kompleksiti tinggi dan merentasi agensi serta memberi impak langsung kepada awam dan rakyat. vi. Aplikasi teras (<i>mission critical</i>) agensi.
2.	Perkhidmatan Nilai Sederhana	Perkhidmatan teras kerajaan kepada kumpulan sasaran G2C dan G2B selain dari kategori yang dinyatakan di dalam Pekeliling Perbendaharaan Malaysia PK2/2013: Kaedah Perolehan ICT Kerajaan.
3.	Perkhidmatan Nilai Rendah	<p>Perkhidmatan teras kerajaan kepada kumpulan sasaran G2G dan G2E yang disenaraikan dalam Model Rujukan MyGovEA di bawah kategori BRM004 <i>Government Supporting Service</i> dan BRM005 <i>Government Resource Management Services</i>.</p> <p>Model Rujukan MyGovEA adalah sebahagian daripada kandungan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam PKPA Bilangan 1 Tahun 2020 MyGovEA: Pelaksanaan Pendekatan Reka bentuk Berstruktur Ekosistem Organisasi Perkhidmatan Awam.</p>

1.4 Asas Penamaan Perkhidmatan

1.4.1 Asas penamaan perkhidmatan (*naming convention*) amat penting bagi menggambarkan proses dan produk perkhidmatan yang disediakan. Sehubungan dengan itu, agensi pemilik perkhidmatan hendaklah jelas dengan fungsi perkhidmatan, aliran proses dan produk perkhidmatan serta kumpulan sasaran pelanggan yang ditawarkan perkhidmatan.

1.4.2 Aktiviti penamaan perkhidmatan akan memastikan bahawa perkhidmatan tersebut telah melalui proses penyediaan perkhidmatan dengan sistematik dan teratur. 3 langkah aktiviti penamaan perkhidmatan adalah seperti yang berikut:

- a. Fahami corak penamaan perkhidmatan.
- b. Kenal pasti produk perkhidmatan.
- c. Kenal pasti kata kerja yang sesuai.

1.4.3 Perincian aktiviti penamaan perkhidmatan diterangkan seperti yang berikut.

- a. Fahami Corak Penamaan Perkhidmatan
 - i. Berdasarkan analisis, terdapat corak intrinsik dalam nama sesuatu perkhidmatan. Corak atau peraturan nama perkhidmatan yang paling ringkas dan betul adalah seperti berikut:

Kata Nama Terbitan (KNT) + Produk Perkhidmatan

iaitu, **KNT** mesti disambut oleh **nama produk perkhidmatan**. KNT mestilah perkataan yang diterbitkan daripada kata kerja tunggal (KKT) bagi melambangkan aktiviti yang dilaksanakan. Contoh KKT adalah **mohon, daftar, baharu** dan **bayar**. Oleh itu, contoh KNT yang diterbitkan daripada KKT ini ialah perkataan-perkataan dengan imbuhan sisipan iaitu **per-mohon-an, pen-daftar-an, pem-baharu-an**, dan **pem-bayar-an**.

- ii. Manakala, produk perkhidmatan ini kebiasaannya ialah kata **nama am** atau kata **nama khas**, mahupun akronim (yang dikembangkan). Oleh itu, contoh nama penuh perkhidmatan yang betul ialah perkhidmatan "**Permohonan Pakej Bantuan Pemandu Teksi**" dengan pecahan komponennya seperti berikut:

KNT + **Produk Perkhidmatan**
Permohonan + **Pakej Bantuan Pemandu Teksi**

- b. Pengenalpastian Kata Nama Terbitan dan Produk Perkhidmatan
- i. Peraturan nama perkhidmatan di atas menunjukkan KNT mempunyai kaitan langsung dengan produk perkhidmatan. Kebiasaannya, pemilik perkhidmatan menghadapi kesukaran untuk mengenal pasti KNT generik yang sesuai. Memandangkan produk perkhidmatan lebih mudah untuk dikenal pasti, maka, ini bermaksud, pemilik perkhidmatan boleh mengenal pasti KNT daripada produk perkhidmatan itu sendiri. Justeru, langkah pertama penamaan perkhidmatan adalah, mengenal pasti produk perkhidmatan itu terlebih dahulu.
 - ii. Berdasarkan nama produk perkhidmatan, pemilik perkhidmatan boleh mengenal pasti KNT yang sesuai melalui perubahan status (jangkaan input/output) produk perkhidmatan tersebut, sebelum dan selepas perkhidmatan ditawarkan. Contohnya, secara linguistik dan logiknya, jangkaan output bagi produk perkhidmatan “Biasiswa” adalah “Lulus/Tidak Lulus”, maka boleh disimpulkan “Permohonan” adalah KNT yang sesuai.

Begitu juga, jika jangkaan input/output bagi produk perkhidmatan melibatkan pewujudan rekod baharu, maka KNT yang sesuai adalah “Pendaftaran”. **Jadual 1.7** menyenaraikan contoh-contoh KNT yang paling banyak dilaporkan. Sebagai tambahan, analisis menunjukkan terdapat korelasi tinggi antara proses-proses tertentu dengan KNT seperti yang ditunjukkan dalam lajur “Proses Terlibat”. Proses-proses ini mempunyai kebarangkalian tinggi untuk digandingkan dengan KNT berkaitan, yang boleh dijadikan sebagai pembayang kepada KNT yang sesuai.

Jadual 1.7 Aktiviti Penamaan Perkhidmatan

PRODUK PERKHIDMATAN	JANGKAAN OUTPUT	KNT GENERIK	NAMA PERKHIDMATAN	PROSES TERLIBAT
Biasiswa	Lulus/Tidak Lulus	Permohonan	Permohonan Kelulusan Biasiswa ke Universiti	Permohonan/ Pendaftaran, Semakan, Kelulusan
Rekod murid-murid darjah satu	Tiada rekod/ Rekod baru	Pendaftaran	Pendaftaran Kemasukan ke Sekolah Rendah	Permohonan/ Pendaftaran, Semakan, Kelulusan
Lesen Memandu	Produk sudah wujud/ Produk diperbaharui	Pembaharuan	Pembaharuan Lesen Memandu Kelas D	Permohonan/ Pendaftaran, Semakan, Carian, Kelulusan, Pemakluman
Slip Gaji	Rekod sudah wujud/ Rekod belum wujud	Semakan	Semakan Penyata Gaji	Permohonan/ Pendaftaran, Maklum balas, Carian, Pemakluman
Aduan	Status rekod	Maklum Balas	Maklum balas Aduan	Carian, Cetakan, Pemakluman
Rekod Hak milik Tanah	Rekod wujud/ Rekod tidak wujud	Carian	Carian Pemilikan Hak milik	Permohonan/ Pendaftaran, Semakan, Semakan semula, Pemakluman

1.5 Rasional Panduan Penyenaian Perkhidmatan Kerajaan

Rasional panduan ini adalah untuk menjelaskan mengapa maklumat dan elemen data berhubung Perkhidmatan E2E ditawarkan dan kepentingannya dalam menjana analisa pelaksanaan Perkhidmatan E2E. Asas utama rasional dan penetapan panduan ini adalah berteraskan kepada 4 elemen iaitu Kumpulan Sasar Pelanggan, Mod Perkhidmatan, Jenis Agensi Penyedia/Pemilik Perkhidmatan dan Bidang Perkhidmatan Di Bawah Kluster Perkhidmatan Kerajaan yang diperjelaskan seperti berikut:

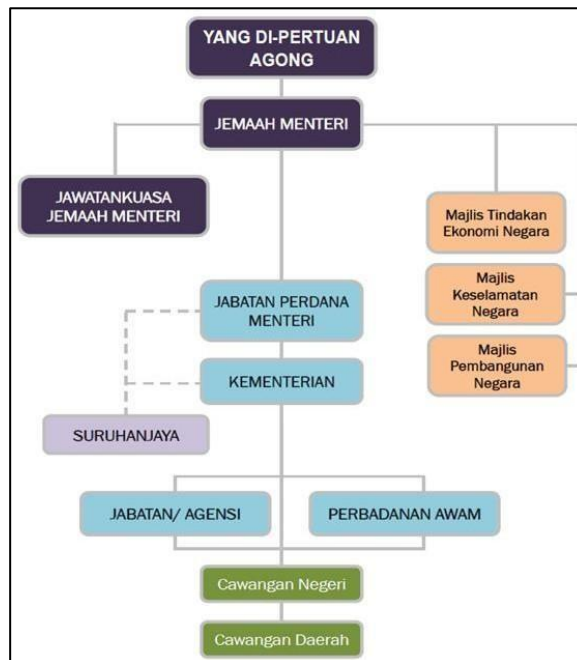
1.5.1 Kumpulan Sasar Pelanggan

Perkhidmatan kerajaan bertumpukan pelanggan telah diberi keutamaan sejak tahun 2008 sejajar dengan hasrat kerajaan untuk memberikan perkhidmatan yang cekap, berkesan dan memenuhi kehendak pelanggan. [Rujukan: PKPA Bil 1/2008: Panduan Pengurusan Perhubungan Pelanggan]. Antara kualiti perkhidmatan yang boleh dicapai melalui perkhidmatan dalam talian dan E2E adalah responsif, menepati masa, ketepatan maklumat, mudah digunakan, difahami dan diakses serta mempunyai tahap kebolehpercayaan, keselamatan dan kredibiliti yang tinggi. Sehubungan dengan itu, PPPK ini **mengutamakan penyenaian bertumpukan kumpulan sasar bagi menjamin nilai tinggi perkhidmatan tersebut adalah sejajar dengan ekspektasi pelanggan.**

1.5.2 Mod Perkhidmatan

Perkhidmatan yang disediakan oleh kerajaan secara umumnya dikategorikan kepada Perkhidmatan E2E dan Perkhidmatan BE2E. **Keutamaan penyediaan mod Perkhidmatan Kerajaan secara dalam talian** mendukung ke arah penyediaan persekitaran maya yang kondusif dan selesa kepada pelanggan tanpa mereka perlu keluar dari zon selesa atau dari rumah mereka. Keselesaan yang dialami oleh pelanggan turut dirasai oleh keluarga dan masyarakat yang akan menyumbang kepada perkhidmatan sokongan swasta yang turut disediakan secara digital seperti keperluan perniagaan, kewangan, pelaburan, penghantaran, runcit, jualan, makanan dan lain-lain. Semua perkhidmatan yang dilaksanakan secara dalam talian sepenuhnya dari mula hingga akhir melibatkan perkhidmatan yang boleh diakses pada bila-bila masa dan di mana- mana tanpa berurusan secara bersemuka.

- a. Jenis Agensi Perkhidmatan Awam Agensi Perkhidmatan Awam terdiri daripada Perkhidmatan Awam Persekutuan, Badan Berkanun Persekutuan, Perkhidmatan Awam Negeri, Badan Berkanun Negeri dan Pihak Berkuasa Tempatan. **Rajah 1.11** menjelaskan hubungan di antara semua jenis agensi Perkhidmatan Awam.



Rajah 1.11: Struktur Agensi Perkhidmatan Awam
Sumber: Jabatan Perkhidmatan Awam

Keutamaan jenis agensi dalam PPPK ini akan memberi gambaran terhadap perkhidmatan yang bersifat hampir sama mengikut jenis agensi. Hal ini dapat difahami bahawa perkhidmatan di peringkat kementerian sebagai agensi tertinggi lebih tertumpu kepada penggubalan dasar dan merancang program, mengawal dan memantau serta menjalankan pelaksanaan dasar dan program berkaitan dengan bidang tugas masing-masing. Sehubungan dengan itu, hampir semua Kementerian akan mempunyai perkhidmatan antara agensi (G2G) yang tinggi berbanding perkhidmatan G2C dan G2B. Begitu juga dengan jabatan/agensi sebagai agensi pelaksana yang bersifat operasi dalam melaksanakan matlamat Kementerian serta pentadbiran negeri. Perkhidmatan di peringkat jabatan/agensi akan bersifat customer-centric yang berfokus kepada perkhidmatan kepada G2C dan G2B.

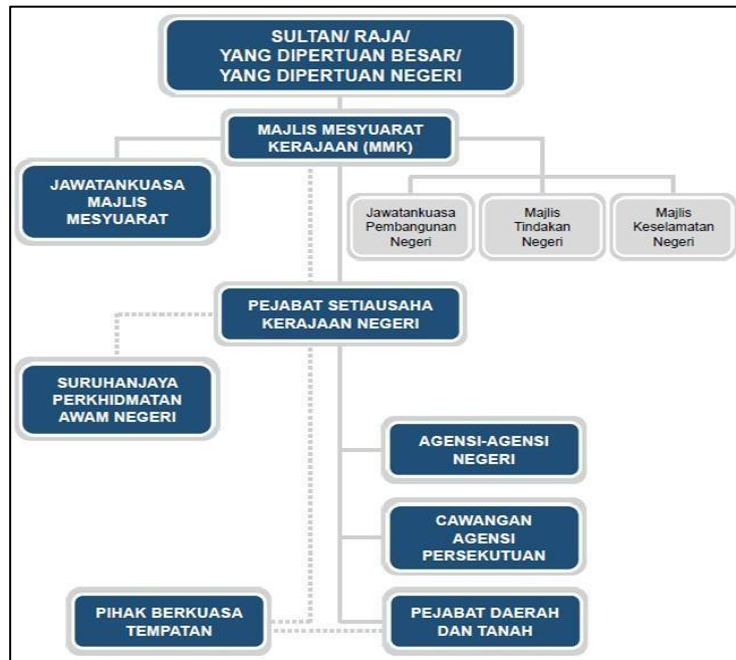
- b. Bagi perbadanan awam atau badan berkanun yang ditubuhkan mengikut akta tertentu bersifat sebagai agensi pengawalseliaan industri. Agensi lebih aktif sebagai agensi kerajaan yang mempunyai keupayaan untuk terlibat secara langsung dalam kegiatan ekonomi perniagaan. Perbadanan awam boleh dikelaskan berdasarkan **Rajah 1.12**.



Rajah 1.12: Struktur Perbadanan Awam Malaysia

Sumber: Jabatan Perkhidmatan Awam

- c. Manakala, di bawah struktur pentadbiran kerajaan negeri, Pejabat SUK Negeri mengetuai pentadbiran awam negeri dengan dibantu oleh agensi negeri, cawangan agensi persekutuan, PBT dan pejabat daerah dan tanah. **Rajah 1.13** menjelaskan hubungan pentadbiran di peringkat negeri. Pejabat SUK Negeri merupakan agensi negeri yang tertinggi dan perkhidmatannya bersifat pentadbiran, manakala agensi negeri tertumpu perkhidmatannya bersifat pengoperasian.

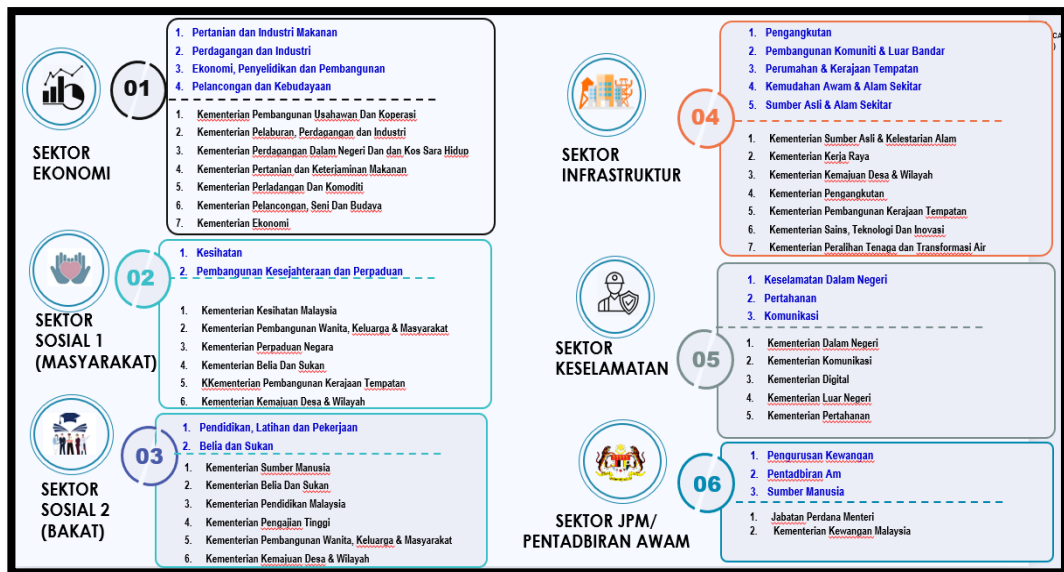


Rajah 1.13: Struktur Pentadbiran Negeri

Sumber: Jabatan Perkhidmatan Awam

1.5.3 Kluster Perkhidmatan

- a. Perkhidmatan agensi kerajaan dikategorikan kepada 5 sektor iaitu sektor ekonomi, sosial, keselamatan, infrastruktur dan pentadbiran awam/JPM. Di bawah sektor, terdapat 18 kluster perkhidmatan. Pembahagian kluster perkhidmatan mengikut sektor adalah seperti **Rajah 1.14**. **Keutamaan kluster perkhidmatan dalam PPPK ini memberi gambaran terhadap perkhidmatan yang bertumpu kepada kelompok proses perkhidmatan dan kumpulan sasaran yang hampir sama.**



Rajah 1.14: Kluster Perkhidmatan Kerajaan

b. Penjelasan bagi setiap sektor adalah seperti berikut:

- i. **Sektor ekonomi** memberi fokus kepada perkhidmatan yang secara langsung disediakan oleh pelbagai agensi kerajaan kepada komuniti perniagaan seperti pertanian dan industri makanan, perdagangan dan industri, ekonomi, penyelidikan dan pembangunan serta pelancongan dan kebudayaan.
- ii. **Sektor sosial** memberi fokus kepada perkhidmatan yang secara langsung disediakan untuk kebajikan rakyat seperti kesihatan, pendidikan, latihan dan pekerjaan, belia dan sukan serta pembangunan kesejahteraan dan perpaduan rakyat.
- iii. **Sektor infrastruktur** menyediakan perkhidmatan pembangunan fizikal untuk meningkatkan taraf hidup serta kesejahteraan rakyat melibatkan aspek pengangkutan, pembangunan komuniti dan luar bandar, perumahan dan kerajaan tempatan serta kemudahan awam dan alam sekitar.

- iv. **Sektor keselamatan** menyediakan perkhidmatan bagi memastikan negara dalam keadaan selamat dan kedaulatan negara tetap dilindungi. 3 aspek keselamatan ialah keselamatan dalam negeri, pertahanan, serta keutuhan komunikasi, kesediaan tenaga dan keselamatan sumber asli.

- v. **Sektor pentadbiran awam** merupakan tunjang kepada kesiapsiagaan pentadbiran awam sebagai sokongan kerajaan di bawah Jabatan Perdana Menteri (JPM) yang membolehkan kerajaan beroperasi secara cekap dan berkesan terutamanya daripada aspek pengurusan kewangan dan pembangunan negara, pengurusan sumber manusia dan pentadbiran awam termasuk aspek agama islam, kehakiman dan perundangan, perpaduan negara dan kesejahteraan sosial serta keselamatan awam.

BAB 2: KATEGORI PANDUAN PENYENARAIAAN PERKHIDMATAN

2.1 Pengenalan

2.1.1 Kategori Panduan Penyenggaraan Perkhidmatan disediakan berdasarkan semua Perkhidmatan Kerajaan yang merangkumi urusan pentadbiran perkhidmatan kepada pelanggan yang ditawarkan oleh Agensi Sektor Awam kepada 4 kumpulan sasar iaitu G2C, G2B, G2G dan G2E. Antara Kategori Perkhidmatan ialah perkhidmatan khusus, perkhidmatan sepunya, perkhidmatan mengikut kitaran hayat dan perkhidmatan berbentuk kerja lapangan.

2.2 Perkhidmatan Khusus Agensi (E2E & BE2E)

2.2.1 Perkhidmatan khusus agensi atau turut dikenali sebagai perkhidmatan spesifik merujuk kepada perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi berdasarkan fungsi atau tugas utama agensi (*core business*). Perkhidmatan sebegini tidak ditawarkan oleh agensi-agensi lain kecuali agensi yang melaksanakan fungsi bisnes itu sahaja. Contoh perkhidmatan khusus adalah seperti yang berikut:

- a. Perkhidmatan berkaitan pendaftaran orang kurang upaya (OKU) yang hanya ditawarkan oleh JKM.
- b. Perkhidmatan berkaitan pendaftaran dan cabutan sijil kelahiran hanya ditawarkan oleh JPN.
- c. Perkhidmatan pelesenan kenderaan hanya ditawarkan oleh Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ).
- d. Perkhidmatan pengurusan cukai import dan eksport hanya ditawarkan oleh JKDM.

Lampiran A-1 ialah contoh perkhidmatan khusus agensi.

2.2.2 Sehingga Disember 2024, jumlah keseluruhan Perkhidmatan Kerajaan ialah sebanyak 43,375. Peratus Perkhidmatan E2E ialah sebanyak 71.99% dengan jumlah perkhidmatan 31,224. Manakala Perkhidmatan BE2E berjumlah 12,151 perkhidmatan yang menyumbang kepada 28.01%. Secara keseluruhan, peratus perkhidmatan yang dikategorikan mengikut tahap nilai perkhidmatan, telah menunjukkan peratus yang tinggi bagi perkhidmatan yang signifikan memberikan impak kepada kehidupan rakyat.

2.2.3 72.26% perkhidmatan adalah bernilai tinggi yang melibatkan perkhidmatan berisiko tinggi dan berpotensi mengancam nyawa, menjejaskan dan memudaratkan kesihatan awam, berpotensi mengancam keselamatan negara, menjejaskan ekonomi dan kewangan negara atau perkhidmatan teras agensi yang mempunyai kompleksiti tinggi dan merentasi agensi serta memberi impak langsung kepada awam dan rakyat.

2.2.4 Sebanyak 12.33% ialah perkhidmatan bernilai sederhana yang dilaksanakan bagi menyokong kelancaran perkhidmatan teras agensi. Selanjutnya, 15.41% ialah perkhidmatan dalaman agensi yang melibatkan pentadbiran dan pengoperasian agensi selalunya kepada G2G dan G2E dan dikategorikan sebagai perkhidmatan yang bernilai atau berisiko rendah.

2.3 Perkhidmatan Sepunya Agensi

2.3.1 Perkhidmatan sepunya merujuk kepada sesuatu atau sekumpulan perkhidmatan yang sama ditawarkan oleh banyak atau semua Agensi Sektor Awam. Perkhidmatan ini mempunyai persamaan daripada segi nama perkhidmatan, proses kerja, skop dan tanggungjawab tetapi dilaksanakan oleh semua Agensi Sektor Awam. Contoh perkhidmatan sepunya adalah seperti berikut:

- a. Perkhidmatan pengurusan sumber manusia.
- b. Perkhidmatan pengurusan kewangan.
- c. Perkhidmatan pengurusan perolehan.
- d. Perkhidmatan pengurusan aset.

- e. Perkhidmatan pengurusan aduan awam.
- f. Perkhidmatan pengurusan tanah.
- g. Perkhidmatan PBT.

2.3.2 Analisis data E2E Agensi Sektor Awam telah menunjukkan bahawa perkhidmatan sepunya mempunyai beberapa kategori. Kategori yang disenaraikan berikut tidak muktamad dan akan bertambah dan berkurang mengikut perubahan perkhidmatan agensi daripada masa ke masa. Antara perkhidmatan tersebut adalah:

- a. Perkhidmatan sepunya sektor awam – merujuk kepada perkhidmatan yang sama dilaksanakan oleh semua Agensi Sektor Awam.
- b. Perkhidmatan sepunya persekutuan – merujuk kepada perkhidmatan yang sama yang dilaksanakan oleh agensi persekutuan sahaja.
- c. Perkhidmatan sepunya negeri – merujuk kepada perkhidmatan yang sama yang dilaksanakan oleh agensi negeri sahaja.
- d. Perkhidmatan sepunya PBT – merujuk kepada perkhidmatan yang sama yang dilaksanakan oleh PBT sahaja.
- e. Perkhidmatan sepunya pendidikan – merujuk kepada perkhidmatan yang sama yang dilaksanakan oleh institusi pendidikan sahaja.
- f. Perkhidmatan sepunya institusi pengajian tinggi – merujuk kepada perkhidmatan yang sama yang dilaksanakan oleh institusi pengajian tinggi sahaja.
- g. Perkhidmatan sepunya kesihatan – merujuk kepada perkhidmatan yang sama yang dilaksanakan oleh institusi kesihatan sahaja.

Lampiran A-2 ialah contoh perkhidmatan sepunya mengikut kategori.

2.4 Perkhidmatan Mengikut Kitaran Hayat Sasaran Pelanggan

2.4.1 Kitaran hayat perkhidmatan merupakan corak perkhidmatan yang dilalui oleh kumpulan sasar pelanggan kerajaan dalam proses menerima perkhidmatan yang ditawarkan oleh kerajaan dari mula kitaran hayat (lahir/wujud/lantik) hingga akhir kitaran hayat (kematian/penamatan perniagaan/penutupan agensi/bersara). [Rujukan: *Government Wide Reference Architecture* Perkhidmatan Kerajaan 2021].

2.4.2 Perkhidmatan mengikut kitaran hayat sasaran pelanggan adalah perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi kerajaan yang komprehensif, terangkum dan mesra rakyat meliputi semua peringkat kehidupan dari mula hingga akhir hayat/kehidupan (kelahiran sehingga kematian).

2.4.3 Portal MyGovernment (malaysia.gov.my) mengklasifikasikan perkhidmatan pada kumpulan sasar dengan meliputi peristiwa kehidupan yang mempunyai impak yang signifikan dalam kehidupan rakyat (*life events*). Pembangunan kandungan dan transaksi dalam talian di Portal MyGovernment mengutamakan capaian Perkhidmatan Kerajaan berkonsep menyeluruh (*Whole of Government, WOG*) dan lancar (*seamless*) serta berpaksikan rakyat (*citizen centric*). Perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi kerajaan mengikut kitaran hayat sasaran pelanggan dengan peristiwa kehidupan seperti yang digambarkan di **Rajah 2.1**.

2.4.4 Peratusan yang tinggi terhadap perkhidmatan G2G dan G2E berbanding G2B dan G2C ialah hasil pelaksanaan *National IT Agenda* (NITA) yang bermula pada tahun 1996 semasa Malaysia mengorak langkah pendigitalan melalui program Koridor Raya Multimedia atau *Multimedia Super Coridor* (MSC). NITA telah dirancang untuk tahun 1996 hingga 2020 sebagai Blueprint Kerajaan Elektronik (*Electronic Government [eGov]*) yang mendasari pertumbuhan ekonomi digital negara dengan menggalakkan pertumbuhan ekonomi yang disokong oleh eGov. eGov telah berevolusi sebagai inisiatif yang menghubungkan rakyat melalui maklumat, kepada transaksi secara dalam talian dan pengautomasian proses kerja kerajaan.

2.4.5 Dalam konteks perkhidmatan dalam talian berfokuskan pelanggan, beberapa inisiatif di bawah 7 bidang perkhidmatan khusus telah dibangunkan yang mana telah mengubah cara kerja kerajaan iaitu:

- a. Kerajaan Elektronik (e-Government).
- b. Sekolah Pintar (*Smart School*).
- c. Telekesihatan (*Telehealth*).
- d. Kad Pintar Pelbagai Guna (*Multi Purpose Card*).
- e. Pembangunan Usahawan Teknologi (*Technopreneur*).
- f. ePerniagaan (*eBusiness*).
- g. Kumpulan R&D (*R&D Cluster*).

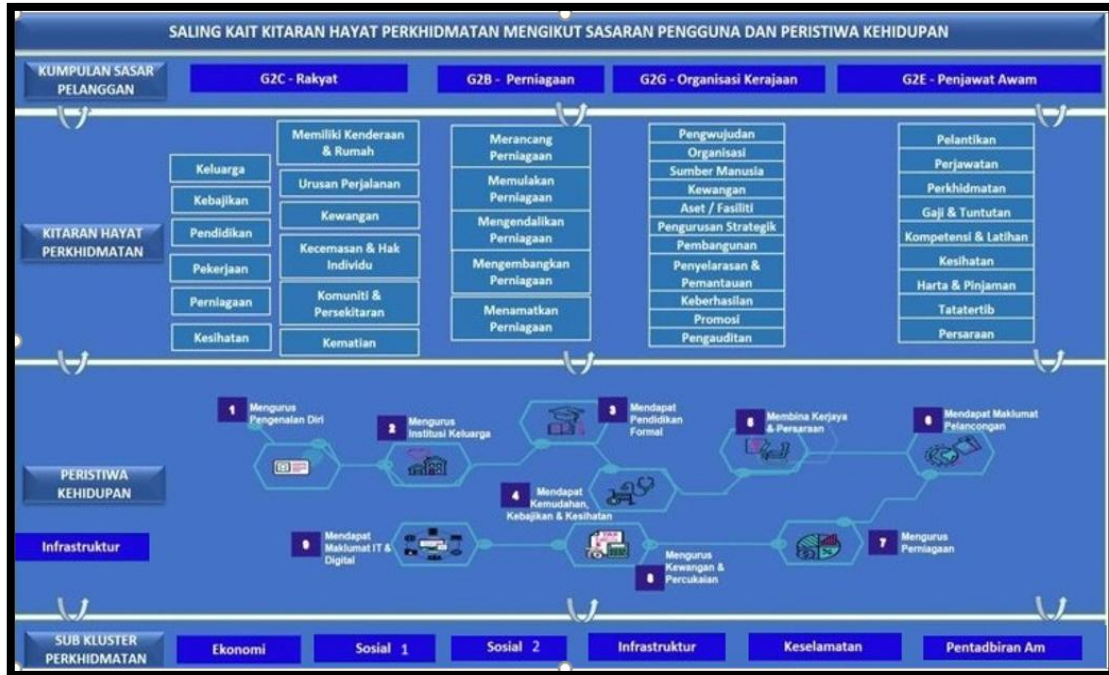
2.4.6 Inisiatif di bawah Kerajaan Elektronik turut mentransformasikan proses pentadbiran kerajaan bagi perkhidmatan berikut:

- a. Pengurusan perolehan secara elektronik disediakan melalui sistem *Electronic Procurement (eP)*.
- b. Pengurusan projek fizikal melalui sistem *Project Monitoring System (PMS)/Sistem Pemantauan Projek (SPPII)/MyProject*.
- c. Permohonan perkhidmatan agensi barisan hadapan kepada rakyat melalui *Electronic Services Delivery (eServices)*. Perkhidmatan eServices termasuk perkhidmatan Polis DiRaja Malaysia (PDRM), JPJ, Jabatan Imigresen Malaysia (JIM), Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL), JPN dan Jabatan Insolvensi Malaysia.
- d. Pengurusan sumber manusia Perkhidmatan Awam melalui sistem *Human Resource Management Information System (HRMIS)*.
- e. Pengurusan fail dan rekod rasmi kerajaan melalui *Generic Office Environment (GOE)/Digital Document Management System (DDMS)*.

- f. Pengurusan kes mahkamah syariah (E-Syariah).
- g. Permohonan kerja di Malaysia (*Electronic Labour Exchange/Job Malaysia/MyFutureJob*).
- h. Portal rasmi maklumat kerajaan dan Perkhidmatan Kerajaan Malaysia melalui *Public Services Portal* (MyGovernment Portal [www.malaysia.gov.my]).
- i. Pengurusan Tanah melalui sistem e-Tanah.
- j. Penghantaran permohonan kebenaran merancang melalui e-Consent.
- k. Pengurusan cukai melalui e-Filing.
- l. Pengurusan perkhidmatan PBT melalui e-PBT.
- m. Pengurusan kes mahkamah sivil melalui sistem e-Kehakiman.
- n. Pengurusan perkastaman melalui Sistem Maklumat Kastam (SMK).
- o. Pengurusan pencen melalui *Pensions Online Workflow Environment* (POWER).
- p. Pengurusan penajaan JPA bagi pelajar dan latihan dalam perkhidmatan bagi penjawat awam melalui sistem *Training Information System* (e-SILA).

2.4.7 Bermula pada RMKe-10 pada tahun 2016, Kerajaan telah memberi fokus kepada rakyat dengan menumpukan perkhidmatan kepada G2B dan G2C dengan memperkenalkan perkhidmatan menyeluruh WOG. Misi tersebut dijadikan asas matlamat perkhidmatan inklusif dan bersepadu dalam Rangka Tindakan Ekonomi Digital Malaysia (RTEDM) dan Pelan Strategik Pendigitalan Sektor Awam (PSPSA) 2021-2025 yang menjadikan ekonomi digital sebagai kunci utama

pembangunan ekonomi negara. Peningkatan medium digital untuk pelanggan kerajaan berinteraksi dan melaksanakan transaksi perlu mengambil kira keupayaan teknologi Revolusi Perindustrian Keempat (IR 4.0).



Rajah 2.1: Saling Kait Perkhidmatan Mengikut Kitaran Hayat Kumpulan Sasar Pelanggan

2.5 Perkhidmatan Kerja Lapangan Secara Fizikal

2.5.1 Perkhidmatan Kerajaan yang ditawarkan oleh Agensi Sektor Awam meliputi semua jenis perkhidmatan termasuk perkhidmatan yang melibatkan kerja-kerja di lapangan. Perkhidmatan seumpama ini memerlukan petugas Agensi Sektor Awam untuk turun ke lapangan secara fizikal bagi tujuan pengesahan identiti, pemeriksaan, semakan, rayuan, kutipan, pemberian, penghantaran, pemantauan dan proses-proses lain yang berkaitan.

2.5.2 Lazimnya perkhidmatan yang melibatkan kerja lapangan dikategorikan sebagai Perkhidmatan Bukan E2E di mana reka bentuk perkhidmatan memerlukan kehadiran pegawai semasa membuat urusan di premis atau kedua-dua pegawai dan pelanggan perlu hadir semasa urusan di premis, contoh perkhidmatan

adalah seperti di **Lampiran A-3**. Walau bagaimanapun, dengan bantuan teknologi digital, pelbagai kaedah boleh digunakan bagi menyediakan perkhidmatan secara contactless dan tidak perlu bersemuka secara fizikal.

2.5.3 Keperluan perkhidmatan yang melibatkan kerja lapangan oleh kerajaan adalah bagi menjamin keselamatan negara, keselamatan rakyat, pekerja dan tempat kerja, kesihatan mental dan psikologi individu dan keluarga, risiko bencana dan mengancam nyawa serta memberi impak langsung terhadap pemuliharaan alam sekitar yang termaktub dalam dasar, akta dan peraturan kerajaan. Dalam situasi ini, Perkhidmatan Kerajaan tersebut masih perlu dilaksanakan secara manual atau sebahagiannya dilaksanakan dengan bantuan sistem maklumat dan aplikasi dalam tempoh 5 tahun atau melangkaui tahun 2025.

2.5.4 Antara kekangan untuk melaksanakan proses kerja lapangan secara E2E ialah tempoh masa yang lama untuk mengubah akta dan/atau peraturan semasa serta kekangan peruntukan yang memerlukan bajet yang signifikan bagi menggunakan teknologi digital dan peranti digital untuk mengubah proses semasa. Sebagai contoh, bagi proses perbicaraan mahkamah yang memerlukan persekitaran, infrastruktur dan peralatan digital bagi mengoperasikan perbicaraan secara maya.

BAB 3: PELAKSANAAN PERKHIDMATAN E2E

3.1 Pengenalan

- 3.1.1 Pelaksanaan Perkhidmatan E2E adalah berteraskan kepada semua perkhidmatan yang disediakan oleh Kerajaan Persekutuan, Kerajaan Negeri dan PBT. Pemantauan pencapaian Perkhidmatan E2E mula di perkenalkan pada tahun 2019 apabila Unit Pemodenan dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) telah diberi mandat untuk meningkatkan pencapaian Perkhidmatan E2E daripada 20.21% kepada 40%. Hasil usaha sama pihak kementerian dan agensi, SUK dan agensi negeri serta PBT, kerajaan berjaya meningkatkan pencapaian Perkhidmatan E2E kepada 49.73% sehingga Disember 2020.
- 3.1.2 Tumpuan terhadap pelaksanaan Perkhidmatan E2E telah dimulakan dalam RMKe-11 bagi memenuhi keperluan program pengukuhan gerbang tunggal perkhidmatan digital sebagai laluan utama Perkhidmatan E2E yang berorientasikan peristiwa kehidupan rakyat (*life-event*). Rakyat secara umumnya dapat berurusan dengan pelbagai agensi Kerajaan secara digital dan seamless, mengikut kluster perkhidmatan yang ingin dicapai, tanpa perlu mengetahui agensi mana yang menyediakan perkhidmatan tersebut. Inisiatif ini dilaksanakan menerusi pemantapan portal MyGovernment.
- 3.1.3 Portal MyGovernment menyediakan perkhidmatan *seamless* dengan mengkonsolidasikan aplikasi perkhidmatan agensi bagi meningkatkan interoperabiliti dan kebolehcapaian kandungan serta menyediakan pelbagai saluran penyampaian dan memudahkan perkongsian maklumat antara agensi. Bagi mencapai matlamat satu gerbang tunggal perkhidmatan digital, jabatan/agensi kerajaan perlu mengenal pasti dan menyenaraikan perkhidmatan masing-masing dan menyediakan Perkhidmatan E2E yang turut menghubungkan perkhidmatan tersebut dengan agensi lain dalam kitaran peristiwa kehidupan mengikut kluster perkhidmatan seperti gambaran di **Rajah 2.1 di Bab 2**.

3.1.4 Usaha penambahbaikan yang berterusan turut dijalankan dari semasa ke semasa berdasarkan situasi dan keperluan Perkhidmatan Kerajaan. Untuk memastikan pencapaian Perkhidmatan E2E sentiasa menepati *Key Performance Indicator* (KPI), penetapan asas atau baseline pencapaian Perkhidmatan E2E perlu disediakan sebagai panduan dan rujukan.

3.2 Peranan Jabatan Digital Negara

3.2.1 Jabatan Digital Negara (JDN) sebagai agensi yang bertanggungjawab untuk memantau dan melaporkan status pelaksanaan perkhidmatan yang disediakan oleh Agensi Sektor Awam merangkumi perkhidmatan pentadbiran kerajaan dan perkhidmatan kepada pelanggan kerajaan sama ada melalui kaunter atau secara dalam talian. Berikut adalah antara tanggungjawab JDN:

- a. Menentukan asas penyenaian Perkhidmatan Kerajaan.
- b. Menentukan asas kiraan peratus pencapaian dan sasaran pencapaian Perkhidmatan E2E.
- c. Melaporkan pencapaian Perkhidmatan E2E dan BE2E kerajaan.

3.2.2 Kaedah pemantauan Perkhidmatan Kerajaan dilaksanakan melalui penyenaian oleh agensi dan disatukan oleh JDN bagi memperoleh gambaran sebenar Mod Perkhidmatan yang disediakan sama ada secara E2E atau BE2E. Bagi maksud tersebut JDN menyediakan definisi dan penjelasan senarai Perkhidmatan Kerajaan yang seragam serta memastikan Perkhidmatan Kerajaan yang disediakan adalah relevan dan memanfaatkan teknologi digital.

3.2.3 Asas Pencapaian Perkhidmatan E2E

Asas pencapaian Perkhidmatan E2E adalah berdasarkan kepada peratusan pencapaian perkhidmatan yang disediakan secara E2E berbanding jumlah keseluruhan perkhidmatan yang disediakan oleh agensi. Formula berikut diguna

pakai oleh JDN dalam mengira peratusan pencapaian Perkhidmatan E2E kerajaan.

$$\frac{\text{Jumlah Perkhidmatan E2E}}{\text{Jumlah Perkhidmatan Agensi}} \times 100$$

3.2.4 Kiraan Peratus Perkhidmatan E2E

- a. Berdasarkan kepada formula pengiraan peratusan pencapaian Perkhidmatan E2E di perkara 3.2.3, pencapaian E2E Agensi Sektor Awam dikira dan diukur secara tahunan untuk menggambarkan pencapaian semasa. Seterusnya, perbandingan pencapaian tahunan dari tahun ke tahun dilaksanakan untuk melihat trend pencapaian sama ada meningkat, menurun atau tiada perubahan.
- b. Sasaran dan formula pengiraan yang ditetapkan adalah berpandukan kepada trend pencapaian Perkhidmatan E2E bermula dari tahun 2019 hingga 2020. Asas penetapan sasaran dan penentuan kaedah pengukuran yang dilaksanakan telah digunakan dan disebarluaskan kepada semua Agensi Sektor Awam melalui sesi mesyuarat, libat urus, klinik, maklum balas pelan tindakan dan laporan pemantauan Perkhidmatan E2E kepada pengurusan tertinggi kerajaan.
- c. Pemantauan sasaran 80% Perkhidmatan E2E kerajaan pada tahun 2025 yang ditetapkan dalam RTEDM telah dirangka dan pelan pengukuran pelaksanaan tersebut disediakan berpandukan formula pengiraan Perkhidmatan E2E. Bagi tempoh 5 tahun, bermula dari tahun 2021 hingga 2025, anggaran pencapaian sasaran adalah seperti **Jadual 3.1**.

Jadual 3.1 : Sasaran Peratus Pencapaian Perkhidmatan E2E sehingga 2025

Tahun	Sasaran	Pencapaian	Kaedah Pengiraan	
2020	Perkhidmatan E2E Awam mencapai 40%	50.3%	$\frac{\sum E2E\ 2020}{N2020}$	$X\ 100\% \geq 40\%$
2021 - 2022	MyDigital Fasa 1: Melonjakkan Penerimaan Bagi Penguatkuasaan Asas Digital	Peningkatan sekurang-kurangnya 10% dalam tempoh 2 tahun	$\frac{\sum E2E\ 2021}{N2021}$	$X\ 100\% \geq 55\%$
	Peningkatan 5% perkhidmatan E2E Sektor Awam setiap tahun bagi tempoh 2 tahun		$\frac{\sum E2E\ 2022}{N2022}$	$X\ 100\% \geq 60\%$
2023 - 2025	MyDigital Fasa 2: Memacu Transformasi Dan Inklusiviti Digital	Peningkatan sekurang-kurangnya 20% dalam Tempoh 3 tahun	$\frac{\sum E2E\ 2023}{N2023}$	$X\ 100\% \geq 70\%$
	Peningkatan Perkhidmatan E2E mengikut tahun: • 2023 – 10% • 2024 – 5% • 2025 – 5%		$\frac{\sum E2E\ 2024}{N2024}$	$X\ 100\% \geq 75\%$
	Akhir tahun 2025, disasarkan peningkatan Perkhidmatan E2E sebanyak 80%		$\frac{\sum E2E\ 2025}{N2025}$	$X\ 100\% \geq 80\%$

Nota: N= Jumlah Perkhidmatan Tahun Semasa (E2E+BE2E)

3.2.5 Penambahbaikan Mekanisme Pelaporan dan Pengemaskinian Perkhidmatan Kerajaan

- a. Perkhidmatan Kerajaan sentiasa dikemas kini secara berkala iaitu bagi setiap suku tahunan bertujuan untuk memantau pencapaian Perkhidmatan E2E. Bagi mencapai sasaran Perkhidmatan E2E, mekanisme pelaporan dan pengemaskinian Perkhidmatan Kerajaan akan dilaksanakan berpandukan PPPK ini.
- b. Sehubungan dengan itu, Panduan ini turut merupakan rujukan jabatan/agensi bagi memahami mekanisme pelaporan dan maklumat yang diperlukan untuk menjana peratus Perkhidmatan E2E kerajaan supaya

lebih efisien dan berkesan. Panduan ini memberi pemahaman terhadap perkara berikut:

- i. Perkhidmatan E2E yang disediakan oleh agensi daripada perspektif kumpulan sasaran pelanggan G2G, G2B, G2C dan G2E.
 - ii. Pengisian maklumat Perkhidmatan Kerajaan dan Perkhidmatan E2E.
 - iii. Mod Perkhidmatan dan Mod Proses yang terlibat dalam menyediakan suatu perkhidmatan agensi bagi menyenaraikan perkhidmatan mengikut kumpulan sasaran.
- c. Pemantauan secara berkala oleh JDN melibatkan aktiviti berikut:
- i. Sesi mesyuarat tadbir urus antara JDN dengan semua pegawai penyelarasan di kementerian dan negeri bagi menjelaskan tugas, tanggungjawab dan garis masa pelaksanaan pemantauan.
 - ii. Sesi libat urus dan klinik antara JDN dengan semua agensi di kementerian dan negeri bagi menjelaskan maksud, tafsiran dan pemahaman berkenaan Perkhidmatan E2E yang disediakan oleh Agensi Sektor Awam.
 - iii. Pembentangan pelaporan pencapaian Perkhidmatan E2E sektor awam kepada semua Agensi Sektor Awam dan pengurusan tertinggi kerajaan.

3.3 Peranan Agensi

3.3.1 Peranan agensi adalah menyenaraikan perkhidmatan berteraskan kumpulan sasaran pelanggan, mengenal pasti kekangan pelaksanaan E2E dan mencadangkan penyelesaian serta mengemas kini senarai perkhidmatan yang diterbitkan dalam PPPK ini.

3.3.2 Penyelarasan dan Pengesahan Maklumat Perkhidmatan Agensi

- a. Agensi perlu mewujudkan tadbir urus E2E di peringkat Kementerian/Negeri yang bertanggungjawab untuk menguruskan aktiviti-aktiviti berkaitan Perkhidmatan E2E. Aktiviti-aktiviti tersebut meliputi penyelarasan, pengumpulan maklumat perkhidmatan dan Perkhidmatan E2E, libat urus, bengkel dan klinik bagi mengenal pasti dan mengemas kini maklumat perkhidmatan dan Perkhidmatan E2E agensi secara berkala.
- b. Keperluan minimum bagi menguruskan pelaporan maklumat perkhidmatan dan Perkhidmatan E2E agensi kepada JDN adalah seperti yang berikut:
 - i. Pelantikan pegawai penyelar E2E di peringkat Kementerian/Negeri. Pelantikan ini dicadangkan daripada bahagian yang memahami, mengurus atau mengawal selia keseluruhan perkhidmatan agensi seperti bahagian dasar, bahagian korporat atau bahagian-bahagian lain yang berkenaan.
 - ii. Pengesahan maklumat perkhidmatan dan Perkhidmatan E2E oleh Ketua Pegawai Maklumat (Chief Information Officer, CIO) atau Ketua Pegawai Digital (Chief Digital Officer, CDO) agensi. Pegawai penyelar E2E Kementerian/Negeri bertanggungjawab untuk menyelar dan mengumpul semua maklumat perkhidmatan dan Perkhidmatan E2E agensi serta mendapatkan pengesahan daripada CIO/CDO masing-masing.
 - iii. Pelaporan maklumat perkhidmatan dan Perkhidmatan E2E Kementerian/negeri. Pegawai penyelar E2E Kementerian/Negeri bertanggungjawab untuk melaporkan perkhidmatan dan Perkhidmatan E2E agensi kepada JDN secara berkala mengikut ketetapan dan jadual pelaksanaan yang telah dijadualkan oleh JDN.

3.3.3 Penyenaaraian Perkhidmatan Agensi

- a. Agensi mengenal pasti perkhidmatan berteraskan kepada kumpulan sasar pelanggan sama ada G2C atau G2B. Dalam masa yang sama keperluan untuk menyediakan proses perkhidmatan yang seamless secara integrasi sistem atau dalam talian turut disediakan mengikut keperluan G2G dan G2E. Sebahagian perkhidmatan G2G dan G2E boleh disediakan melalui satu platform yang digunakan oleh banyak agensi. Perkhidmatan ini dinamakan perkhidmatan sepunya. Perkhidmatan sepunya ialah perkhidmatan yang mempunyai fungsi bisnes yang sama berteraskan pelbagai peraturan berbeza yang dikawal selia oleh Kementerian/agensi.
- b. Pengesahan pelaporan E2E agensi hendaklah diperoleh daripada Ketua Pegawai Maklumat (Chief Information Officer [CIO]) atau Ketua Pegawai Digital (Chief Digital Officer [CDO]).

3.3.4 Mengenal Pasti Kekangan dan Cadangan Penyelesaian

- a. Agensi perlu mengenal pasti kekangan untuk menyediakan perkhidmatan secara E2E dan bekerjasama dengan JDN bagi menyediakan infrastruktur digital yang sesuai untuk E2E. Antara isu dan kekangan umum yang turut dihadapi jabatan/agensi adalah seperti yang berikut:
 - i. Keengganan pegawai untuk mengubah cara kerja (*resistance to change*) supaya proses kerja menepati keperluan persekitaran digital.
 - ii. Keupayaan dan kapasiti infrastruktur ICT/digital yang kurang kondusif atau kurang sesuai untuk menyokong mobiliti pegawai awam.
 - iii. Kekangan akta/pekeliling/peraturan/garis panduan sedia ada yang tidak seiring dengan pendigitalan penyampaian perkhidmatan.
 - iv. Kekangan peruntukan kewangan yang terhad.

- b. Usaha pendigitalan perkhidmatan Agensi Sektor Awam memerlukan komitmen dan kolaborasi dari pelbagai pihak serta ketersediaan sumber manusia dan kewangan untuk memastikan kejayaan pelaksanaannya. Beberapa faktor yang menyumbang terhadap kejayaan pelaksanaan Perkhidmatan E2E jabatan/agensi dan juga perkhidmatan merentas agensi adalah seperti yang berikut:
- i. Akta, dasar dan polisi yang disesuaikan dengan persekitaran digital.
 - ii. Keselamatan dan kerahsiaan maklumat dan data sentiasa dikawal.
 - iii. Sumber kewangan yang optimum dalam pelaksanaan E2E.
 - iv. Sumber manusia yang berkepakaran dan mencukupi dengan keperluan kemahiran digital.
 - v. Teknologi yang sesuai digunakan dalam penyediaan Perkhidmatan E2E.
 - vi. Kepakaran dalam semua bidang teknologi baharu diterokai.
 - vii. Proses kerja diubah dan ditransformasikan bagi memenuhi model baru perniagaan dalam persekitaran digital.
 - viii. Mengurangkan kebergantungan kepada platform pihak ketiga.
- c. Pihak berkepentingan, agensi pelaksana serta agensi pusat perlu sama-sama menggembleng tenaga dan mengenal pasti cadangan penyelesaian yang bersesuaian berdasarkan isu, cabaran serta faktor kejayaan Perkhidmatan E2E bagi melancarkan usaha peningkatan Perkhidmatan E2E dalam tempoh 5 tahun. **Lampiran A-4** menyenaraikan contoh perkhidmatan dengan kekangan yang dihadapi serta cadangan penyelesaiannya.
- d. Tindakan penyelesaian Perkhidmatan E2E memerlukan tempoh masa yang panjang dan memerlukan Agensi Sektor Awam untuk mengklasifikasikan kekangan ini mengikut tahap kepentingan dan tempoh penyelesaian. Pendekatan pelaksanaan secara jangka masa pendek (*quickwin plan*), jangka masa sederhana (*short term plan*) dan jangka masa panjang (*long term plan*) boleh dijadikan panduan.

- e. Walau bagaimanapun, perancangan dan pemilihan kaedah ini adalah tertakluk kepada Agensi Sektor Awam untuk membuat penilaian terhadap setiap perkhidmatan di agensi masing-masing. Usaha ini adalah penting kepada agensi dalam menentukan jangka masa yang bersesuaian untuk menyediakan perkhidmatan secara E2E kepada rakyat dan pelanggan kerajaan.

3.4 Impak Pelaksanaan Perkhidmatan E2E

3.4.1 Inisiatif pendigitalan perkhidmatan yang dilaksanakan kerajaan bertujuan untuk memperkasakan setiap rakyat Malaysia daripada pelbagai aspek kehidupan yang turut merangkumi hasrat untuk meningkatkan literasi digital dalam kalangan masyarakat negara ini. Begitu juga dengan komuniti perniagaan dalam menjana semula ekonomi dan keberhasilan sosioekonomi dalam kalangan rakyat. Jentera kerajaan dan penjawat awam menjadi nadi kepada kelangsungan agenda digital negara.

3.4.2 Dengan pelaksanaan inisiatif pendigitalan, memberi kelebihan kepada negara untuk menguasai teknologi digital dan sekaligus menjadi kunci untuk mengatasi batasan produktiviti dan menaik taraf ekonomi Malaysia. Setiap agensi persekutuan dan negeri perlu melaksanakan penilaian terhadap keberkesanan perkhidmatan yang disediakan kepada pelanggan Kerajaan sama ada secara E2E atau Bukan E2E. Penilaian keberkesanan perkhidmatan boleh dilaksanakan melalui kaedah yang bersesuaian seperti kajian impak, pemerhatian, temu bual, borang maklum balas atau kaedah-kaedah lain yang bersesuaian secara terperinci dan sistematik.

3.4.3 Antara impak dan keberkesanan Perkhidmatan E2E boleh dilihat berteraskan kemudahan kepada penerima perkhidmatan G2C, G2B, G2G dan G2E seperti berikut:

a. Impak kepada Kesejahteraan, Keselamatan dan Perpaduan Rakyat

Melalui pendigitalan perkhidmatan dan Perkhidmatan E2E, kerajaan seharusnya dapat menyediakan perkhidmatan yang lebih baik kepada rakyat dan seterusnya rakyat dapat melaksanakan urusan dengan lebih mudah, teratur, cepat dan selamat.

Perkhidmatan pengawalseliaan, pemantauan dan pengawasan bagi pertahanan, keselamatan dan ketenteraman awam turut disediakan sebagai Perkhidmatan E2E dan perkhidmatan digital bagi memastikan kestabilan dan keamanan negara. Antaranya usaha mencegah jenayah, rehabilitasi dan kesiapsiagaan menghadapi kecemasan supaya negara kekal aman dan ketenteraman awam terpelihara.

Data pengawasan sempadan yang dapat diakses secara dalam talian melalui perkhidmatan pusat kawalan dapat menjejaki kebolosan sempadan dan kebanjiran pendatang asing tanpa izin (PATI). Perkhidmatan E2E yang akan disediakan secara berintegrasi antara pelbagai agensi penguatkuasaan di sempadan berupaya menyediakan persekitaran yang kurang kondusif terhadap komuniti tempatan dan dapat mengurangkan bilangan kes jenayah oleh PATI.

Buat masa ini perkhidmatan penjagaan kesihatan awam yang berkualiti kepada penduduk masih belum mencukupi bagi memenuhi keperluan penduduk yang tinggal secara berselerak di luar bandar dan pedalaman. Statistik penjagaan kesihatan yang turut dijana menerusi portal dan aplikasi mobil dalam perkhidmatan secara dalam talian menyumbang kepada perancangan penjagaan kesihatan yang lebih holistik oleh Kementerian Kesihatan Malaysia. Sehubungan dengan itu, pendaftaran, penyediaan, pembayaran dan pemantauan penjagaan kesihatan serta perkhidmatan lain seperti perumahan mampu milik dan kemudahan mempunyai aset kenderaan dan tanah turut disediakan secara E2E dan akan ditambah baik

dalam tempoh pembangunan sehingga 2025 bagi memastikan kesejahteraan rakyat.

Dalam masa yang sama, Perkhidmatan E2E turut menyediakan maklumat, tempahan dan penggunaan fasiliti dan konsultasi bagi menggalakkan gaya hidup aktif dan memupuk perpaduan rakyat.

Dari sudut sosioekonomi keluarga dan rakyat, pembangunan masyarakat inklusif bagi mencapai taraf hidup wajar dan keadilan sosial disediakan melalui pendekatan bersepadu dalam memberikan bantuan kepada pelbagai kumpulan sasaran. Sumber pembiayaan bantuan tambahan termasuk zakat dan wakaf serta sumbangan daripada pihak swasta dan individu turut diuruskan oleh agensi pemberi bantuan. Pendaftaran, pengagihan bantuan, penilaian kelayakan penerima bantuan dan pemindahan wang secara talian turut disediakan dalam Perkhidmatan E2E. Ini termasuklah bantuan terhadap keperluan pendidikan. Akses kepada pendidikan turut disediakan dalam talian secara E2E antaranya melibatkan enrolmen pelajar ke sekolah dan institusi pengajian tinggi.

Bantuan bagi golongan yang mudah terjejas apabila berlaku kejutan ekonomi dan sosial ditingkatkan keupayaan mereka dengan memperkenalkan kemamparan perniagaan kecil dan sederhana kepada ketua isi rumah miskin dan berpendapatan rendah. Kumpulan B40 turut disediakan perkhidmatan dalam talian untuk mendapatkan bantuan perniagaan serta peluang meningkatkan tahap pendidikan dan kemahiran bagi menyesuaikan diri dengan perubahan perniagaan dalam talian atau e-dagang.

Dalam hal pengurusan keluarga, pengurusan kelahiran, kematian, perkahwinan dan pewarisan keluarga, integrasi sistem dan perkongsian data turut diberi tumpuan dalam Perkhidmatan E2E melangkaui tahun 2025 disebabkan oleh keterbatasan perundangan.

b. Impak kepada Kelangsungan Perniagaan dan Ketahanan Ekonomi Negara

Perkhidmatan E2E dan Bukan E2E turut menyokong aspirasi kerajaan untuk mentransformasikan ekonomi Malaysia ke arah sebuah negara berpendapatan tinggi yang bertumpukan ekonomi digital. Antaranya perkhidmatan bagi merancang dan memulakan perniagaan telah disediakan secara dalam talian sepenuhnya.

Pematuhan terhadap perundangan dan peraturan keselamatan dalam menjalankan perniagaan telah diubah kepada kawal selia sendiri di mana ia dapat mengurangkan kos kawal selia oleh agensi kerajaan dan menambah baik keberhasilan pasaran bagi pengguna. Sebahagian proses kawal selia produk dan perkhidmatan telah disediakan secara dalam talian terutamanya yang melibatkan pendaftaran, import dan eksport serta perdagangan.

Bagi urusan insentif dan bantuan kewangan, Perkhidmatan E2E yang dijangka dapat disediakan dalam tempoh sehingga tahun 2025, akan dapat menggalakkan pelaburan berkualiti serta pemberian insentif kewangan, insentif modal, geran padanan, dan insentif cukai secara lebih berkesan dalam meningkatkan produktiviti serta mempelbagaikan produk yang mempunyai nilai ditambah yang tinggi dan kompleks oleh pengilang. Perkhidmatan secara dalam talian secara E2E merentas agensi penyedia perkhidmatan kepada komuniti perniagaan yang bekerjasama dengan institusi kewangan dalam menyediakan pinjaman turut disediakan dalam tempoh sehingga tahun 2025. Usaha ini akan memberi peluang kepada peniaga menggunakan kemudahan pembiayaan bagi menaik taraf dan memodenkan aset ICT serta mendigitalkan perkhidmatan atau produk mereka.

c. Impak kepada Kemampunan Perancangan, Pelaksanaan dan Pemantauan Program oleh Agensi Kerajaan

Peranan agensi kerajaan dalam penggubalan dasar, pelaksanaan program dan pemantauan projek dan inisiatif lebih cekap dan berkesan melalui proses kerja yang diautomasi dan didigitalkan secara berintegrasi dalam kalangan agensi kerajaan. Tumpuan Perkhidmatan E2E bagi G2G adalah dalam memperkukuhkan perkongsian data yang mesra pengguna dalam proses perkhidmatan yang seamless dan menambah baik ekosistem penyelidikan bagi menyokong penggubalan dasar berasaskan bukti.

Ini termasuklah penyelarasan dan kerjasama yang berkesan dalam kalangan pihak berkepentingan untuk memastikan kejayaan pelaksanaan dasar, strategi dan program. Perkhidmatan E2E yang disediakan mendorong kepada penggunaan sumber secara optimum dan menambah baik proses membuat keputusan dalam mencapai matlamat Perkhidmatan Kerajaan. Bagi maksud tersebut, pelaksanaan E2E yang disediakan telah melibatkan beberapa peraturan dan undang-undang akan dipinda untuk mendigitalkan perkhidmatan.

Perkhidmatan G2G turut memperlihatkan perubahan platform perkhidmatan sedia ada beralih kepada platform perkongsian yang bersepadu dalam kalangan agensi kerajaan. Hal ini dapat menambah baik proses penguatkuasaan, penyiasatan, perisikan dan pertahanan siber serta pengawasan dalam talian oleh agensi pusat dan agensi penguat kuasa.

d. Impak kepada Produktiviti Penjawat Awam

Sebahagian besar Perkhidmatan E2E bagi G2E melibatkan kebijakan penjawat awam dalam pengurusan sumber manusia, perkhidmatan, kerjaya, hubungan dengan majikan, saraan, kompetensi dan kemahiran serta keperluan ruang dan peralatan kerja adalah bagi memastikan

kelancaran bagi penjawat awam melaksanakan tugas dengan cekap dan meningkatkan hasil kerja serta produktiviti.

Hal yang demikian akan menyumbang secara langsung terhadap keberhasilan dan kejayaan matlamat organisasi untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan kerajaan.

BAB 4: PENUTUP

Manfaat PPPK ini daripada perspektif sektor awam dapat memperkasakan lagi sistem penyampaian perkhidmatan digital kerajaan dengan memberi pemahaman terhadap keperluan Perkhidmatan Kerajaan berteraskan G2C, G2B, G2G dan G2E. Maklumat PPPK yang disediakan secara konsisten merangkumi penyenaiaan pelbagai produk dan perkhidmatan di semua peringkat kerajaan persekutuan, negeri dan PBT. Inisiatif PPPK yang merangkumi Perkhidmatan E2E dan Bukan E2E turut merupakan satu amalan baik perkhidmatan bagi meningkatkan keupayaan Perkhidmatan E2E kerajaan yang berkualiti dan efisien.

PPPK ini secara langsung memberi manfaat kepada agensi kerajaan dalam menyenaiaan semua Perkhidmatan Kerajaan serta penetapan pengkategorian Perkhidmatan E2E dan BE2E. Senario perkhidmatan di peringkat jabatan/agensi persekutuan dan negeri yang dijelaskan melalui prinsip E2E dapat memberi gambaran menyeluruh reka bentuk sifat perkhidmatan yang serupa. Pemahaman yang sama terhadap terma yang sering digunakan serta rasional Perkhidmatan E2E yang dijelaskan dalam panduan ini pasti dapat memberi keseragaman dan konsistensi dalam penyenaiaan dan pengenalpastian proses dan Perkhidmatan Kerajaan.

Asas pencapaian dan pengiraan peratus yang dinyatakan dalam panduan ini ialah kaedah yang telah digunakan dalam memantau pencapaian Perkhidmatan E2E kerajaan dan telah dipersetujui oleh jabatan/agensi persekutuan dan negeri serta pengurusan tertinggi kerajaan. Sasaran pencapaian Perkhidmatan E2E sebanyak 80% pada tahun 2025 turut di susun bagi menganggarkan peningkatan perkhidmatan pada setiap tahun bagi tempoh 5 tahun dan telah mengambil kira kemampuan jabatan/agensi pelaksana.

Secara kesimpulannya, panduan ini diharap dapat menjadi asas kepada pelbagai analisis elemen maklumat Perkhidmatan Kerajaan dan Perkhidmatan E2E bagi memastikan kekangan pelaksanaan E2E dapat diatasi.

CONTOH PERKHIDMATAN KHUSUS AGENSI

Kementerian	Agensi	Perkhidmatan
Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM)	Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM)	Perkhidmatan Pendaftaran OKU
Kementerian Pengangkutan (MOT)	Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ)	Pembaharuan Lesen Kenderaan Motor (LKM)
		Pembaharuan Lesen Memandu (CDL/LDL)
Kementerian Kewangan Malaysia (MOF)	Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM)	Pengikraran, Pelepasan Borang Kastam (Import) dan Pembayaran Secara Elektronik Bagi Syarikat Berstatus AEO
		Pengikraran, Pelepasan Borang Kastam (Eksport) dan Pembayaran Secara Elektronik Bagi Syarikat Berstatus AEO
Kementerian Dalam Negeri (KDN)	Jabatan Pendaftaran Negara (JPN)	Pengurusan Cabutan Daftar Kelahiran
		Pengurusan Pembedulan Maklumat Kelahiran
		Pengurusan Pendaftaran Kelahiran

CONTOH PERKHIDMATAN SEPUNYA AGENSI

A) Perkhidmatan Sepunya Sektor Awam

Agensi	Perkhidmatan
Semua Agensi Sektor Awam yang menggunakan HRMIS dalam pengurusan sumber manusia	Pengurusan Perubatan - eGL
	Pengurusan Cuti - Cuti Kerana Perkhidmatan
	Pengurusan Cuti - Cuti Kerana Perubatan
	Pengurusan Cuti - Cuti Tidak Berekod
	Pengurusan Prestasi - Penilaian LNPT

B) Perkhidmatan Sepunya Persekutuan

Agensi	Perkhidmatan
Semua agensi persekutuan yang menggunakan platform iGFMAS dalam pengurusan kewangan.	Perakaunan dan Pembayaran bagi Perolehan Kerajaan
	Pengurusan Agihan Peruntukan
	Pelaporan Penyata Kewangan
	Perolehan Waran Perjalanan Udara
	Perakaunan Aset
	Dashboard Pelaporan Prestasi Kewangan

C) Perkhidmatan Sepunya Negeri

Agensi	Perkhidmatan
Semua agensi negeri yang menggunakan platform iSPEKS dalam pengurusan kewangan.	Pengurusan Akaun Panjar
	Pengurusan Pembayaran Panjar
	Pengurusan Penggantian Pembayaran
	Pengurusan Pembatalan Pembayaran
	Pengurusan Maklumat Pindahan Bank
	Pengurusan Pembayaran Pinjaman

D) Perkhidmatan Sepunya Pihak Berkuasa Tempatan (PBT)

Agensi	Perkhidmatan
Semua PBT yang menggunakan platform ePBT, OSC 3.0 Plus dan PBTPay bagi semua urusan utama di PBT Semenanjung Malaysia	Cukai Harta
	Lesen
	Kompaun
	Pengurusan Cukai Harta
	Permohonan Lesen Perniagaan
	Pengurusan Kompaun PBT: Kompaun
	Pelbagai

E) Perkhidmatan Sepunya Pendidikan

Agensi	Perkhidmatan
Semua sekolah dan institusi pendidikan di bawah Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM)	Pengurusan Rancangan Pendidikan Individu Murid
	Semakan Rekod Kehadiran Murid
	Semakan Keputusan Kemasukan Murid Prasekolah

F) Perkhidmatan Sepunya Institusi Pengajian Tinggi

Agensi	Perkhidmatan
Semua universiti awam (UA) di bawah Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT)	Pendaftaran Calon Baharu Ijazah Sarjana Muda dan Ijazah Tinggi
	Pengurusan maklumat penyelidikan
	Pengurusan Perlantikan Jawatan
	Pengurusan Penginapan Pelajar
	Semakan Daftar Pemilih Pilihanraya Kampus (<i>Eligibility to Vote</i>)
	Pengurusan Tatatertib Pelajar

G) Perkhidmatan Sepunya Kesihatan

Agensi	Perkhidmatan
Semua hospital dan klinik di bawah Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) dan hospital universiti di bawah Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT)	Bayaran Tunggakan Bil Hospital
	iPesakit - Medical Record Tracking
	Medical Report
	iPesakit - HIS (In Patient)
	iPesakit - HIS (Registration)
	iPesakit - iPharmacy (Prescribing)

CONTOH PERKHIDMATAN KERJA LAPANGAN

AGENSI	PERKHIDMATAN
Pihak Berkuasa Penerbangan Awam Malaysia (CAAM)	Foreign Air Operator Certificate (FAOC) issuance
Pejabat Tanah Dan Galian Johor	Pindahmilik Tanah
Jabatan Perhutanan Negeri Johor	Pengumpulan maklumat perhutanan (RekodTebangan dan Rawatan Tahunan (RTRT))
Kementerian Luar Negeri (KLN)	Permohonan Kelulusan Diplomatik bagi Pesawatdan Kapal Kerajaan
Universiti Malaya (UM)	Permohonan Visa Bagi Pelajar Sedia Ada Malaysia
Jabatan Kimia Malaysia	Perkhidmatan Analisis Toksikologi
Jabatan Imigresen Malaysia (JIM)	Pas Lawatan Kerja Sementara (PLKS) Bagi Pekerja Asing
Jabatan Pendaftaran Negara (JPN)	Pengurusan Cabutan Sijil Kematian
Lembaga Pembangunan IndustriPembinaan Malaysia (CIDB)	Penguatkuasaan Tapak Pembinaan
Jabatan Perumahan Negara	Proses urusan gadaian tanah (pendaftaran dan pelepasan)
Kementerian Pertanian dan Keterjaminan Makanan (KPKM)	Permohonan Baharu Lesen Runcit Beras
Tentera Udara Diraja Malaysia	Pengurusan Permohonan Pengendalian Aset Engineering
Jabatan Laut Malaysia	Pendaftaran Kapal
Kementerian Pelancongan, Seni DanBudaya (MOTAC)	Pengurusan Pengkelasan Hotel
Jabatan Agama Islam Negeri Johor	Permohonan Sijil Halal
Jabatan Bomba dan PenyelamatMalaysia (JBPM)	Pemeriksaan Alat Pemadam Api
Jabatan Pengangkutan Jalan	Mohon Stem Semula Chassis
Majlis Daerah Keningau	Pemeriksaan Pusat Hiburan Awam
Jabatan Mufti Negeri Selangor	Permohonan Pengesahan Arah Kiblat

**CONTOH KEKANGAN YANG DIHADAPI AGENSI SERTA CADANGAN
PENYELESAIAN**

AGENSI	PERKHIDMATAN	KEKANGAN	CADANGAN PENYELESAIAN
Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT)	Pemfailan Ingkar Award Di Tribunal Tuntutan Pembeli Rumah	Akta	Perubahan dasar & Akta Pemajuan Perumahan (Akta 118)
Agensi Antidadah Kebangsaan (AADK)	Pengurusan Aduan Orang Awam berkaitan Penyalahgunaan Dadah	Dasar & Polisi	Memperkemas dasar bagi pelaksanaan proses kerja yang lebih sistematik dan berkesan
Agensi Antidadah Kebangsaan (AADK)	Pengurusan ProfilKlien AADK	Proses Kerja	Menyediakan proses kerja bagi membolehkan pengesahan dibuat ke atas permohonan dan capaian yang dibenarkan berdasarkan keperluan tugas dan peringkat
Suruhanjaya Integriti Agensi Penguatkuasaan (EAIC)	Pengurusan dan Pemantauan Pencapaian KPI	Peruntukan Kewangan	Memohon peruntukan untuk menaiktaraf sistem sedia ada
Pejabat Kewangan Negeri Perak Perak	Pengurusan Pukal	Kebergantungan Platform Kepada Ibu Pejabat	Perubahan Borang Permohonan/ Pindaan/ Penamatan Pukal PTJ Kepada Online
Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM)	Pengurusan Rancangan Pendidikan Individu Murid	Sumber Manusia	Pengisian Sumber Manusia

AGENSI	PERKHIDMATAN	KEKANGAN	CADANGAN PENYELESAIAN
Jabatan Perlindungan Hidupan Liar Dan Taman Negara (PERHILITAN)	Permohonan & Pembaharuan Lesen/ Permit/ Permit Khas	Teknologi	Membangunkan Sistem Pelesenan Jabatan Perhilitan 2.0 Yang Dijangka Siap Pada Tahun 2023
Tentera Udara Diraja Malaysia (TUDM)	Pengurusan aset ICT TUDM	Keselamatan & Kerahsiaan	Penambahbaikan SPKB R6
Jabatan Perhutanan Negeri Kelantan	Projek Pembangunan Ladang Hutan, Perhutanan Tani (Agro- Forestry)	Kepakaran	Melantik Konsultant @ Vendor Yang Mempunyai Pengalaman Dalam Membangunkan Sistem

