



## IMPAK TRANFORMASI DIGITAL TERHADAP KECEKAPAN PERKHIDMATAN AWAM DI SABAH

### *IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON THE EFFICIENCY OF THE PUBLIC SERVICE IN SABAH*

Sharifah Darmia Sharif Adam<sup>1</sup>, Saifulazry Mokhtar<sup>2\*</sup>, Irma Wani Othman<sup>3\*</sup>, Jais Abdul Hamid<sup>4</sup>

- <sup>1</sup> Pusat Penataran Ilmu dan Bahasa, Universiti Malaysia Sabah, Malaysia  
Emel: shdarmia@ums.edu.my
- <sup>2</sup> Pusat Penataran Ilmu dan Bahasa, Universiti Malaysia Sabah, Malaysia  
Emel: saifulazry.mokhtar@ums.edu.my
- <sup>3</sup> Pusat Penataran Ilmu dan Bahasa, Universiti Malaysia Sabah, Malaysia.  
Emel: irma@ums.edu.my
- <sup>4</sup> IPG Kampus Kent, Tuaran, Sabah.  
Emel: jahwin2009@gmail.com
- \* Corresponding Author

#### Article Info:

##### Article history:

Received date: 15.06.2022  
Revised date: 20.07.2022  
Accepted date: 30.08.2022  
Published date: 29.09.2022

##### To cite this document:

Adam, S. D. S., Mokhtar, S., Othman, I. W., & Hamid, J. A. (2022). Impak Transformasi Digital Terhadap Kecekapan Perkhidmatan Awam Di Sabah. *Journal of Information System and Technology Management*, 7 (27), 257-268.

DOI: 10.35631/JISTM.727020

This work is licensed under [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



#### Abstrak:

Artikel ini akan membincangkan impak tranformasi digital terhadap kecekapan perkhidmatan awam di Sabah. Masa kini, perkembangan pesat dalam kemajuan teknologi memperlihatkan kemunculan pelbagai teknologi canggih yang berkeupayaan melakukan pekerjaan atau tugas tanpa melibatkan manusia. Dengan kemajuan bidang teknologi, kecekapan dan penghasilan produktiviti sesuatu organisasi dapat dipertingkatkan. Namun, persoalannya sejauh manakah perkhidmatan awam di Sabah telah mengaplikasikan penggunaan teknologi digital dalam memastikan kelancaran setiap perkhidmatan yang diberikan. Oleh itu, artikel ini akan difokuskan untuk membincangkan sejauh manakah tranformasi digital memberikan impak terhadap perkhidmatan awam di Sabah. Selain itu, perbincangan akan turut ditumpukan terhadap usaha pihak kerajaan dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemahiran kakitangan awam dalam bidang digital supaya dapat menggalas tugas-tugas yang dipertanggungjawabkan dengan cekap. Artikel ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif dan menggunakan kaedah kajian arkib serta kajian perpustakaan iaitu dengan menganalisis pelbagai sumber primer dan sekunder seperti *Annual Report of The Sabah State Public Service Commission*, *Penyata Surohanjaya Penyiasat Borneo Utara dan Sarawak*, *Penyata Tahunan*, *Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Persekutuan Tanah Melayu*, akhbar, buku dan artikel untuk memperoleh sumber maklumat

kajian. Kajian ini akan menghasilkan satu analisis yang dapat memberi kefahaman yang lebih jelas tentang kesan perkembangan teknologi digital terhadap peningkatan kualiti kecekapan perkhidmatan awam di negeri tersebut sekaligus akan membolehkan perancangan strategi yang dapat mengukuhkan lagi perkhidmatan awam di Sabah.

**Kata Kunci:**

Perkhidmatan Awam Sabah, Kakitangan Awam, Kecekapan, Teknologi Dan Digital.

**Abstract:**

This article will discuss the impact of digital transformation on the efficiency of the public service in Sabah. Nowadays, the rapid development in technological advancement has seen the emergence of various advanced technologies that are capable of performing any job or task without involving humans. With the advancement of technology, the efficiency and productivity of an organization can be improved. However, the question is to what extent the public service in Sabah has applied the use of digital technology in ensuring the smooth running of each service provided. Therefore, this article will focus on discussing the extent to which digital transformation has an impact on the civil service in Sabah. In addition, the discussion will also focus on the government's efforts in improving the knowledge and skills of civil servants in the digital field so that they can carry out the tasks entrusted to them efficiently. This article uses a qualitative analysis approach and uses archival research and library research methods by analyzing various primary and secondary sources such as Annual Report of The Sabah State Public Service Commission, North Borneo and Sarawak Commission of Inquiry Statement, Annual Statement, Federal Public Service Commission of Malaya, newspapers, books and articles to obtain research information sources. This study will produce an analysis that can provide a clearer understanding of the impact of digital technology development on the quality of public services in the state as well as will enable strategic planning that can further strengthen the efficiency of public services in Sabah.

**Keywords:**

Sabah Civil Service, Civil Servants, Efficiency, Technology And Digital.

**Pengenalan**

Sabah merupakan salah sebuah negeri yang terletak di pulau Borneo dan berdasarkan *Penyata Surohanjaya Penyiasat Borneo Utara dan Sarawak*. 1962: 38, negeri ini mempunyai keluasan kira-kira 29,388 batu persegi. Menurut F.G. Whelan (1970), Sabah merupakan negeri kedua terbesar di Malaysia tetapi ia mempunyai bilangan penduduk yang tidak ramai disebabkan bentuk muka buminya. Penduduk di Sabah terdiri daripada pelbagai etnik dan suku etnik, menurut Mat Zin Mat Kib (2016), antara etnik yang terdapat di Sabah adalah seperti

**Jadual 1: Senarai Etnik Dan Suku Etnik di Sabah**

**Senarai Etnik Dan Suku Etnik di Sabah**

Abai, Alumbai, Baukan, Begahak, Bajau, Bisaya, Bonggi, Bundu, Dumpas, Dusun, Gana, Garo. Gonsomon, Idahan, Kadazan, Kalabakan, Kavananan, Kedayan, Kimaragang, Kolobuan, Kolod, Kwijau, Okolor, Lingkabau, Liwan, Lobu, Lotud, Liba, Lundayo, Makiang, Malapi, Minokok, Naaboi, Nuu, Paitan, Paluan, Pingas,
--

Rumanau, Rungus, Selunagi, Sembakung, Serudung, Sinambu, Sinandapak, Sinorupu, Sonsogon, Sukang, Sukpan, Sundayo, Tagalas, Tagalog, Tagol, Talantang, Tangara, Tatana, Tidung, Timugon, Tinagas, Tindal, Tobilung, Tolinting, Tombonuo, Tuhawan, Tutung, Brunei, Balingingi atau Balaguingui, Cocos, Cagayan, Suluk, Sungai, Iranun dan Murut.

Sumber: Mat Zin Mat Kib. (2016). "Kumpulan Etnik Dusun dan Kadazan di Sabah Daripada Perspektif Banci Penduduk: Satu Tinjauan Awal", dalam Mat Zin Mat Kib, Christina Andin dan Ismail Ali (Penyunting). *Pluralisme: Etnisiti Sabah dan Sarawak*, Kota Kinabalu: Penerbit Universiti Malaysia Sabah.

Walau bagaimanapun, Ismail Yusoff (2004) menyatakan bahawa kebanyakan pengkaji mengolompokan kumpulan etnik di Sabah kepada tiga kumpulan besar iaitu kumpulan bumiputera Melayu atau Islam, kumpulan bumiputera bukan Melayu dan kumpulan Cina.

Dari segi pentadbiran, menurut D.S. Ranjit Singh (2000), sebelum kehadiran kuasa-kuasa barat atau sebelum bertapaknya Syarikat British Borneo Utara di Sabah tidak wujud konsep negeri bagi wilayah ini. Penduduk peribuminya hidup secara terasing mengikut kelompok masing-masing. Berdasarkan Siti Aidah Lokin (2007), sejak sebelum abad ke-16, sistem pentadbiran di wilayah ini terpisah dan dibahagikan kepada tiga bentuk pentadbiran iaitu pentadbiran berasaskan kesukuan, sistem pentadbiran kesultanan yang merujuk kepada pentadbiran kesultanan Brunei dan Sulu serta sistem pentadbiran ketua-ketua bebas. Pada tahun 1881, Sabah berada dibawah pentadbiran Syarikat Berpiagam Borneo Utara British (SBBUB). Menurut Siti Aidah (2007), pada 1 November 1881 kerajaan British telah mengurniakan "Piagam Diraja" kepada SBBUB. Dalam Sabah dan Yayasan Sabah (1974), SBBUB merupakan pihak yang memulakan penyusunan pentadbiran yang kukuh dan moden di Sabah. Walaupun pada hakikatnya, tujuan utama SBBUB menguasai pentadbiran adalah disebabkan untuk mendapatkan keuntungan dan mengeksploitasi Sabah. Apa yang menariknya adalah menurut Ismail Yusoff (2004), memandangkan kemampuan kewangan SBBUB yang tidak kukuh, satu sistem pentadbiran yang dapat mengurangkan kos pentadbiran telah dirangka iaitu menjalankan sistem pentadbiran secara tidak langsung terhadap penduduk pribumi Sabah. Melalui sistem pentadbiran tersebut, pentadbiran dijalankan dengan membentuk semula institusi politik yang berkait dengan hal ehwal peribumi di peringkat daerah dan kampung. Oleh itu, berdasarkan Sabihah Osman. 1985: 16, institusi-institusi peribumi yang utama dimasukkan dalam pentadbiran SBBUB adalah seperti institusi Ketua Anak Negeri, Orang Tua dan Mahkamah Anak Negeri. Sabah berada dibawah pentadbiran SBBUB sehingga pada tahun 1941.

Pada tahun 1941, Perang Dunia Kedua telah meletus dan secara langsung turut menyebabkan peralihan kuasa pentadbiran Sabah daripada SBBUB kepada pihak tentera Jepun. Menurut Siti Aidah Lokin (2007), pendudukan Jepun di Sabah bermula apabila tentera Jepun mendarat di Labuan pada 1 Januari 1942 dan kemudian Sabah beralih ke bawah penguasaan pihak tentera Jepun sepenuhnya pada penghujung bulan Mei 1942. Siti Aidah Lokin (2007), turut menyatakan bahawa dibawah pentadbiran tentera Jepun demi meralisasikan cita-cita Jepun untuk mewujudkan Lingkungan Kesemakmuran Bersama Asia Timur Raya, Pemusatan pentadbiran telah dilakukan dengan mengabungkan Sabah, Sarawak dan Brunei dalam satu Unit Pentadbiran yang berpusat di Kuching Sarawak. Berdasarkan penjelasan Siti Aidah Lokin (2007), di Sabah, pentadbiran Jepun dibahagikan kepada dua pusat pentadbiran iaitu *Shikei Shiu* yang merangkumi Residen Pantai Barat, Kudat dan kawasan pedalaman sementara itu

*Tokai Shiu* meliputi Residensi Sandakan dan Tawau. Apa yang menariknya adalah menurut Sabah dan Yayasan Sabah. (1974), semasa dibawah pentadbiran tentera Jepun, Penduduk tempatan telah diberikan peluang untuk menjawat jawatan yang lebih besar kuasanya. Pihak Tentera Jepun telah mentadbir Sabah dalam tempoh yang agak singkat kerana menjelang tahun 1945, pihak tentera Jepun telah mengalami kekalahan dalam perang dan mula berundur daripada Sabah.

Selepas tamatnya Perang Dunia Kedua, pentadbiran Sabah kembali dikuasai oleh SBBUB. Namun, Niel Malcom selaku presiden dan ahli Lembaga Pengarah SBBUB menyedari kemusnahan akibat kesan daripada peperangan memerlukan kos perbelanjaan pemulihan yang tinggi sedangkan SBBUB tidak mempunyai kedudukan kewangan yang kukuh. Oleh itu, menurut Siti Aidah Lukin (2007), ekoran masalah kewangan tersebut, pihak SBBUB telah bertindak menawarkan Sabah kepada pihak British sebagai salah satu penyelesaian kepada masalah tersebut. Kemudian, pada 26 Jun 1946, SBBUB membuat perjanjian dengan kerajaan British yang menyerahkan semua hak SBBUB kepada kerajaan British. Berdasarkan Buyong Adil (1981), sebagai balasannya, kerajaan British akan membayar wang sebanyak 800,000 Pound kepada SBBUB bagi menyelesaikan hutang dan memberi sedikit keuntungan kepada pemegang saham dalam SBBUB.

Ekoran itu, pada tahun 1946 pentadbiran Sabah dipindahkan kepada bawah *British Military Administration* dan kemudian pada 15 Julai tahun yang sama Sabah dan Pulau Labuan dijadikan Jajahan Kemahkotaan Diraja British (Crown Colony). Menurut Sharifah Darmia Sharif Adam (2015), apabila Sabah secara rasmi menjadi *Crown Colony* kerajaan British pada tahun 1946, Pihak British masih mengekalkan corak pentadbiran ketika dibawah SBBUB. Menurut Sharifah Darmia Sharif Adam (2015) lagi, di bawah pentadbiran kerajaan British berlaku kemajuan yang pesat dalam pentadbiran Sabah dengan penubuhan pelbagai majlis, lembaga dan jabatan kerajaan yang bertujuan untuk melicinkan lagi urusan pentadbiran British.

Seterusnya, berdasarkan *Perjanjian dan Dokumen lama Malaysia, 1791-1965* (2013), pada 16 September 1963 Malaysia telah dibentuk melalui gabungan yang terdiri daripada 11 buah negeri di Tanah Melayu, dua buah negeri di Borneo iaitu Sabah dan Sarawak serta Singapura. Melalui penubuhan Persekutuan Malaysia, negeri Sabah turut mendapat kemerdekaan ataupun dengan kata lain bebas daripada belengu penjajahan British.

### **Metodologi Kajian**

Artikel ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif dan menggunakan kaedah kajian arkib serta kajian perpustakaan. Data kajian dikumpul dengan menganalisis pelbagai sumber primer dan sekunder seperti *Annual Report of The Sabah State Public Service Commission, Penyata Surohanjaya Penyiasat Borneo Utara dan Sarawak, Penyata Tahunan, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Persekutuan Tanah Melayu*, akhbar atas talian, buku dan artikel untuk memperoleh sumber maklumat kajian untuk mengkaji sejauhmana impak transformasi digital terhadap kecekapan perkhidmatan awam di Sabah.

### **Latar Belakang Perkhidmatan Awam di Sabah**

Pentadbiran di bawah SBBUB menjadi titik tolak kepada kewujudan satu sistem pentadbiran yang tersusun di Sabah. Perkara ini penting untuk memastikan segala urusan pentadbiran dan eksploitasi bagi mendapatkan keuntungan di Sabah dapat berjalan lancar. Menurut Sharifah Darmia Sharif Adam (2015), SBBUB menjalankan pentadbiran berdasarkan Piagam Diraja

yang dikurniakan oleh kerajaan British. Berdasarkan Piagam tersebut, pegawai SBBUB menjalankan pentadbiran dengan nasihat kerajaan British. Kemudian, pentadbiran Sabah beralih ke tangan kerajaan British pada tahun 1946. Menurut Sharifah Darmia Sharif Adam (2015) lagi, semasa di bawah kerajaan British, sistem pentadbiran am yang digunapakai semasa pentadbiran SBBUB telah diteruskan. Walaupun demikian, berdasarkan Haji Buyong Adil (1981), setelah Sabah menjadi *Crown Colony*, kerajaan British menghadapi pelbagai kesukaran untuk menjalankan pentadbiran di negeri tersebut kerana ramai pegawai-pegawai tadbir yang berpengalaman telah mati terbunuh ataupun mengalami kecederaan akibat peperangan. Rentetan itu, pada peringkat awal Sabah diletakkan di bawah pentadbiran Perkhidmatan Awam Malaya.

Sementara itu, M.H. Baker (1965) menjelaskan bahawa di bawah kerajaan British, pentadbiran negeri Sabah dijalankan oleh jabatan kerajaan yang terletak di bawah arahan Ketua Setiausaha. Ketua Setiausaha adalah pegawai eksekutif utama kerajaan yang berada di kedudukan teratas dalam hirarki perkhidmatan awam. Menurut V. Gabriel William (1981) pula, Ibu pejabat Ketua Setiausaha terletak di Jesselton (Kota Kinabalu) dimana semua dasar utama mengenai perkhidmatan awam dibuat. Di bawah kerajaan British juga didapati pelbagai perubahan dilakukan dalam pentadbiran kerajaan dengan penubuhan pelbagai majlis, lembaga dan jabatan kerajaan yang baru. V. Gabriel William (1981), menyatakan bahawa pada 15 Februari 1947, kerajaan British telah melantik Sir Edward Francis Twinning untuk menjadi gabenor dan ketua pentadbiran pertama di Sabah. Dalam menjalankan pentadbiran Gabenor dibantu oleh Majlis Penasihat (Advisory Council) yang terdiri daripada tiga orang ahli iaitu Ketua Setiausaha, Peguam Negeri dan Setiausaha Kewangan.

Dari segi pengambilan atau pelantikan kakitangan awam didapati semasa era penjajahan, jelas dapat dilihat pengambilan pegawai pentadbiran yang lebih mengutamakan pegawai ekspatriat. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Sharifah Darmia Sharif Adam (2015), kebanyakan pegawai pentadbir kerajaan di Sabah terdiri daripada pegawai ekspatriat yang memonopoli semua jawatan pentadbir dalam perkhidmatan awam Sabah. Pegawai pentadbir tempatan yang pertama di Sabah telah dilantik pada akhir tahun 1957. Bahkan menurut V. Gabriel William (1981), sehingga pada tahun 1963, hanya terdapat 11 orang pegawai pentadbir tempatan yang dilantik untuk menyertai perkhidmatan awam. Oleh itu, realitinya perkhidmatan awam di Sabah semasa pentadbiran British adalah untuk memudahkan segala urusan pentadbiran bagi mengeksploitasi keuntungan di negeri tersebut. Situasi ini dizahirkan dengan jelas melalui pengambilan kakitangan awam yang lebih mengutamakan golongan ekspatriat berbanding penduduk bumiputera tempatan. Sungguhpun demikian, pelbagai perubahan yang dilakukan semasa pentadbiran kerajaan British telah menjadikan perkhidmatan awam di Sabah lebih tersusun dan moden.

Pengisytiharan rasmi penubuhan Persekutuan Malaysia pada 1963, turut mempengaruhi perkembangan perkhidmatan awam di negeri itu. Dari segi perundangan, perkara mengenai perkhidmatan awam di Sabah termaktub dalam Perjanjian 20 Perkara bagi Sabah yang dimasukkan dalam Perkara 165 Perlembagaan Persekutuan. Perkhidmatan awam menjadi salah satu perkara yang mendapat perhatian utama untuk memastikan segala urusan pentadbiran kerajaan dapat dilaksanakan dengan lancar selepas Sabah mencapai kemerdekaan. Oleh yang demikian, berdasarkan *Penyata Tahunan, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Persekutuan Tanah Melayu Bagi Tahun 1963* menyatakan selaras dengan penubuhan Malaysia, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Cawangan Sabah turut ditubuhkan mengikut seksyen 55 (1) Undang-Undang Malaysia, Bilangan 26. Ketika itu, ahli-ahli Suruhanjaya Perkhidmatan



Awam Cawangan Sabah yang dilantik terdiri daripada encik R.L.V. Wilkes sebagai pengerusi, Tuan Haji Mohamed Ali Bin Taib, encik G. Leo, Dato' Fong Feng Loi, Encik Ong Tne Cheng, Encik Andau Bin Tangkim, Encik Wong Thau Sem dan encik Lau Yun Fuk. Secara umumnya, Sabah mempunyai Suruhanjaya Perkhidmatan Awam tersendiri dalam mengendalikan urusan berkaitan dengan pentadbiran dinegeri tersebut.

Berdasarkan *Annual Report of The Sabah State Public Service Commission for the year 1967* (1968), menyatakan bahawa tugas-tugas suruhanjaya tersebut adalah seperti berikut:

- a). Menubuhkan jentera yang boleh bekerja dengan baik dalam amalan dan juga teori.
- b). Mewujudkan kemerdekaan daripada eksekutif yang termasuk kedua-dua perundangan dan hirarki perkhidmatan awam. Dengan penggunaan Ordinan Suruhanjaya Perkhidmatan 1957 Malaysia Barat ia boleh berkata suruhanjaya itu kini bekerja sebagai sebagai sebuah badan bebas yang melaksanakan fungsinya mengikut Perlembagaan Negeri Sabah dan peraturan-peraturan yang dibuat di dalamnya oleh Yang Dipertua Negara.
- c). Meningkatkan pemahaman tentang perkhidmatan awam dan orang ramai secara umum yang betul dan kaedah yang, ia mempunyai, yang diterima pakai untuk memenangi keyakinan orang ramai. Menurut bekas pengerusi Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Negeri Sabah iaitu encik J.H Macartney dalam ucapannya kepada wakil-wakil kesatuan perkhidmatan awam pada bulan Jun 1967 telah menegaskan bahawa tugas suruhanjaya perkhidmatan awam negeri secara umum adalah seperti berikut:

“Tertakluk kepada peruntukan Perlembagaan Persekutuan dan suruhanjaya ini adalah menjadi kewajipan suruhanjaya untuk melantik, mengesahkan, menempatkan ke dalam taraf tetap dan penubuhan berpencen, menaikkan pangkat. Menukarkan dan menjalankan kawalan ke atas disiplin anggota perkhidmatan awam”.

Namun demikian, berdasarkan *Annual Report of the Sabah State Public Service Commission for the year 1968* (1969), suruhanjaya tidak bertanggungjawab untuk menetapkan standard atau tahap pendidikan yang diperlukan untuk masuk ke dalam gred dan jawatan sebaliknya hal ini ditetapkan oleh kerajaan dalam peraturan khas masing-masing atau skim perkhidmatan yang perlu suruhanjaya itu patuhi. Sementara itu, dari segi struktur pentadbiran perkhidmatan awam di Sabah, pegawai tadbir utama dan Ketua Perkhidmatan Awam Sabah adalah Setiausaha Kerajaan Sabah.

### **Impak Tranformasi Digital Terhadap Kecekapan Perkhidmatan Awam di Sabah**

Berdasarkan ACTG. 2004, The Australian Capital Territory's Plan mendefinisikan istilah Teknologi Maklumat dan Komunikasi (Information and Communication Technology - ICT) sebagai pelbagai teknologi digital termasuk komputer, video, kamera digital, komputer riba, telefon bimbit dan peralatan lain. Menurut Asiah Nordin, Malik Rizuan Jaafar & Mohd Mazlan Maulana (2010) pula, menjelaskan bahawa ICT merupakan teknologi yang diperlukan untuk pemprosesan data. Ruang lingkup tajuknya sangat luas berkenaan segala aspek dalam pengurusan dan pemprosesan maklumat. Secara tepat dan mudah penggunaan komputer dan perisian untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, memindah, melihat, dan mendapatkan maklumat tanpa mengira tempat dan waktu. ICT bertujuan menjadikan urusan pekerjaan lebih mudah dan cepat kerana ia membolehkan lebih banyak akses dan

memendekkan jarak jauh dan ini memberi manfaat dari segi penggunaan masa yang lebih berkesan.

Dalam era moden hari ini, kemahiran dan kecekapan dalam teknologi digital atau ICT menjadi satu kepentingan utama dalam pelbagai sektor. Hal ini kerana keupayaan ICT dalam meningkatkan lagi prestasi dan pencapaian organisasi dalam melakukan pekerjaan melebihi kemampuan biasa. Oleh itu, perkhidmatan awam sebagai jentera penggerak pentadbiran kerajaan juga perlu dilengkapi dengan ilmu pengetahuan yang luas dan kemahiran yang tinggi dalam ICT. Dengan erti kata lain, kakitangan awam perlu sentiasa peka dengan kemajuan dalam ICT yang semakin berkembang dalam dunia serba moden ini. Kakitangan awam bukan sahaja perlu bijak dalam menggunakan teknologi digital bagi mempercepatkan proses aliran kerja tetapi juga untuk meningkatkan prestasi kualiti perkhidmatan organisasinya. Di samping itu, Iman. M. (2014) menyatakan bahawa ICT dapat membantu organisasi dalam mengurangkan kos pengambilan pekerja serta dapat mengurangkan beban kerja dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan kepada mereka. Ini bermakna, kemajuan ICT membolehkan pekerjaan yang sebelum ini dilakukan oleh beberapa orang dapat disiapkan oleh seorang pegawai sahaja.

Tranformasi yang berlaku dalam perkhidmatan awam telah memberikan impak yang besar terhadap kelicinan urusan negara pentadbiran. Terdapat pelbagai usaha yang telah dilaksanakan dalam meningkatkan kualiti perkhidmatan awam khususnya dari aspek kecekapan memberikan perkhidmatan. Berdasarkan Pentadbiran dan Pengurusan Awam Malaysia (2006), secara umumnya pelbagai program bagi meningkatkan kualiti dan produktiviti dalam perkhidmatan awam terus dilaksanakan sepanjang tempoh 1990-an sehingga kini. Antara program peningkatan kualiti perkhidmatan awam adalah Projek Kerajaan Elektronik yang memperlihatkan kerajaan telah melaksanakan aplikasi perdana kerajaan elektronik (EG). Tujuannya adalah untuk mengubah corak perkhidmatan kerajaan dengan mempelopori penggunaan teknologi maklumat dan multimedia. Melalui perubahan ini, urusan dan perkhidmatan kerajaan akan dikendalikan secara elektronik, beroperasi tanpa kertas dan menggunakan komunikasi pantas yang dilakukan secara dalam talian melalui pelbagai saluran. Antara projek perintis adalah aplikasi seperti e-Perolehan, Sistem Maklumat Sumber Manusia (HRMIS), Sistem Pemantauan Projek (SPP II), Bursa Buruh Elektronik (ELX) Persekitaran Pejabat Generik (GOE), e-Khidmat dan e-Syariah.

Justeru itu, sebagai menyokong usaha kerajaan tersebut, perkhidmatan awam di Sabah juga turut bertindak melaksanakan transformasi digital. Sejak pengenalan e-Kerajaan pada tahun 1997, pelbagai inisiatif atau usaha dilaksanakan untuk transformasi digital dalam sektor perkhidmatan awam di Sabah. Perubahan ini dilakukan bagi menggantikan sistem penyampaian perkhidmatan awam yang bersifat tradisional di seluruh agensi-agensi Kerajaan Negeri kepada perkhidmatan penyampaian secara digital menerusi ICT. Pelbagai urusan seperti sistem permohonan lesen perniagaan, sijil perkahwinan, biasiswa dan sebagainya yang boleh dilakukan secara atas talian bukan sahaja telah meningkatkan kualiti perkhidmatan tetapi juga memudahkan urusan rakyat.

Kepentingan transformasi digital dalam perkhidmatan awam di Sabah ini juga sering diberikan perhatian oleh para pemimpin kerajaan di negeri tersebut. Sebagai contohnya, dalam laporan Utusan Borneo Online bertarikh 11 Februari 2019, Datuk Peter Thien yang menjawat Timbalan Setiausaha Tetap (Pembangunan) Kementerian Kewangan ketika itu menyatakan bahawa

semua agensi kerajaan kini perlu melaksanakan transformasi digital bagi perkhidmatan utama yang mana melibatkan urusan dengan rakyat. Pengadaptasian kepada teknologi terkini adalah kunci kepada peningkatan sistem penyampaian kerajaan dan produktiviti anggota perkhidmatan awam. Kenyataan ini jelas menunjukkan bahawa semua agensi kerajaan dan kakitangan awam di Sabah bukan sahaja perlu melaksanakan transformasi digital iaitu daripada perkhidmatan tradisional kepada perkhidmatan moden tetapi kakitangan awam juga perlu sentiasa meningkatkan kemahiran seiring dengan kemajuan terkini teknologi supaya dapat memberikan perkhidmatan yang cemerlang demi menjamin kesejahteraan rakyat.

Sementara itu, Bernama pada 2 Oktober 2015 memetik laporan oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), menunjukkan kerajaan negeri Sabah adalah pengguna tertinggi perkhidmatan dalam talian di dalam negara ini pada kadar 91.39 peratus. Dalam laporan yang sama juga, Menteri Pelancongan, Kebudayaan dan Alam Sekitar Sabah iaitu Datuk Seri Masidi Manjun pada ketika itu telah menggesa penjawat awam Sabah supaya menyesuaikan diri mereka dengan ICT kerana pembangunan ICT semasa berdasarkan pentadbiran pintar memerlukan penjawat awam supaya pantas dalam menyesuaikan diri dengan trend terkini supaya kekal relevan dalam melaksanakan pelan pembangunan. Beliau juga menyatakan bahawa penjawat awam yang tidak biasa dengan ICT mungkin membantutkan pelaksanaan berkesan sesuatu aplikasi terutamanya dalam memajukan kreativiti dan inovasi untuk memberikan perkhidmatan dan barangan yang berkesan dan menjimatkan kos. Keadaan ini menunjukkan dengan jelas bahawa untuk meningkatkan kecekapan perkhidmatan, meningkatkan produktiviti kakitangan awam negeri dan demi kesejahteraan hidup rakyat, transformasi digital dalam perkhidmatan awam di Sabah perlu sentiasa bergerak sejajar dengan perubahan semasa termasuklah berupaya mengaplikasikan kemajuan ICT dalam perkhidmatan organisasi dan kakitangan awam.

Kakitangan awam adalah tulang belakang yang mengerakkan jentera perkhidmatan awam. Oleh itu, kakitangan awam perlu sentiasa melengkapkan diri dengan kemahiran ICT supaya sejajar dengan kemajuan dunia moden. Terdapat pelbagai usaha dilakukan untuk memastikan kakitangan awam di Sabah dilengkapi dengan ilmu pengetahuan dan kemahiran terkini ICT. Antaranya menurut laporan Bernama pada 2 Oktober 2015 diadakan seminar ICT Sektor Awam yang dianjurkan oleh oleh Kementerian Pelancongan, Kebudayaan dan Alam Sekitar dengan kerjasama Jabatan Perkhidmatan Komputer negeri, dihadiri kira-kira 170 peserta daripada kementerian itu dan agensinya. Antara matlamat seminar itu ialah memperkenalkan konsep kerajaan pintar untuk pelaksanaan berterusan inisiatif e-Kerajaan dan perkhidmatan dalam talian.

Kemudian, berdasarkan laporan Utusan Borneo Online pada 21 September 2017, satu lagi seminar iaitu Seminar ICT 2017 Sektor Awam Negeri Sabah Peringkat Jabatan Ketua Menteri telah diadakan. Dalam perasmian seminar tersebut, Datuk Mohd Arifin Mohd Arif selaku Pembantu Menteri kepada Ketua Menteri ketika itu turut menyatakan bahawa kerajaan negeri melalui Jabatan Perkhidmatan Komputer Negeri (JPKN) telah banyak membuat transformasi perkhidmatan daripada manual kepada dalam talian. Oleh yang demikian, kakitangan awam tiada alasan untuk tidak menggunakan aplikasi kerajaan negeri memandangkan lebih 90 peratus perkhidmatan dibuat secara dalam talian.

Berdasarkan Utusan Borneo Online pula pada 11 Februari 2019 pula melaporkan bahawa telah diadakan Konvensyen Juruteknik Komputer Sektor Awam Negeri Sabah 2019. Selain itu,



Astro Awani pada 13 Disember 2019 turut melaporkan usaha Kerajaan Negeri Sabah meningkatkan penguasaan ICT dalam kalangan kakitangan Pihak Berkuasa Tempatan bagi mempercepatkan pembangunan dan perkhidmatan di negeri ini. Berikutan itu Kementerian Kerajaan Tempatan dan Perumahan (KKTP) Negeri Sabah menganjurkan seminar ICT dan bengkel Smart City 2019 bagi memastikan kakitangan PBT diseluruh Negeri Sabah menguasai dan menggunakan ICT dalam mempercepatkan perkhidmatan mereka.

Seterusnya, pada 3 Mac 2022 Borneo Today dengan tajuk laporan Sabah Menuju Ke Arah Kerajaan Digital Menjelang 2024 melaporkan bahawa Setiausaha Kerajaan Negeri, Datuk Safar Untong telah menyatakan tentang pelaksanaan Pelan Strategik Jabatan Perkhidmatan Awam Negeri Sabah (2020-2024) akan membolehkan kerajaan negeri mencapai status Kerajaan Digital Pintar dalam tempoh lima tahun akan datang. Oleh itu, bagi meralisasikan proses pendigitalan tersebut, kerajaan negeri telah mewujudkan bahagian pendigitalan kerajaan yang akan diketuai seorang pegawai Gred N54 dan 10 orang pegawai Kumpulan Pengurusan dan Profesional berlatar belakang teknologi maklumat. Selain itu, kerajaan juga akan memastikan program digitalisasi menjadi agenda utama semua Setiausaha Tetap kementerian dalam meningkatkan kecekapan dan sistem penyampaian kepada rakyat dan pihak pemegang taruh. Beliau juga menyatakan tentang usaha kerajaan negeri untuk memastikan aplikasi yang ada di peringkat jabatan dan kementerian akan diintegrasikan. Hal ini kerana menurut beliau, pada waktu itu terdapat 221 sistem yang dibangunkan dan digunapakai di peringkat jabatan dan kementerian, dan dijangka menjelang hujung tahun ini akan ada 153 sistem baharu akan dibangunkan. Namun, terdapat banyak aplikasi yang ada bersifat persendirian dan tidak integrasi dengan aplikasi di jabatan mahupun kementerian lain. Oleh itu, aplikasi yang ada akan diintegrasikan supaya perkongsian data yang sama boleh digunakan oleh semua jabatan dan kementerian di Sabah.

Di samping itu, berhubung dengan konsep Kerajaan Digital Pintar, Setiausaha Kerajaan Negeri turut menyatakan bahawa perkhidmatan awam akan berlandaskan pendekatan 5A iaitu '*Accessible by Anyone at Any time, Any Where, by Any Mobile Device*'. Dalam tempoh lima tahun tersebut, satu platform akan diwujudkan bagi memudahkan perkongsian data antara kerajaan kepada kerajaan, kerajaan kepada perniagaan (sektor swasta) dan kerajaan kepada rakyat. Oleh itu, bagi merealisasikan hasrat menjadi kerajaan digital pintar ini, pentadbiran negeri akan ditransformasikan secara berperingkat iaitu daripada *digital automation* kepada *digital transformation* dan akhirnya kepada *digital innovation*. Dengan itu, jelaslah menunjukkan bahawa kerajaan negeri bersama-sama sektor perkhidmatan awam di Sabah telah berusaha bersungguh-sungguh untuk memastikan perkhidmatan awam di negeri tersebut berjaya mengadaptasi transformasi digital dan berupaya memperkasakan lagi kualiti perkhidmatan awam di Sabah.

Setiap kakitangan awam perlu peka dan menguasai perubahan yang berlaku dalam ICT. Perkara ini penting ia dapat mempengaruhi peningkatan produktiviti, kualiti dan kecekapan dalam perkhidmatan awam. Oleh itu, sekiranya keupayaan ICT dalam sektor awam di Sabah tidak dipertingkatkan bukan sahaja akan menyebabkan negeri ini ketinggalan tetapi juga menyebabkan ketidakcekapan dalam penyampaian perkhidmatan awam di Sabah. Namun wujud isu dan cabaran dalam meningkatkan penguasaan dalam ICT. Dalam laporan Berita Harian, 9 Mac 2021 bertajuk Penjawat Awam Perlu Kuasai Teknologi Jayakan MyDigital, menyebut antara isu yang sering diperkatakan adalah mengenai sektor awam yang seringkali

diburukkan dengan tahap perkhidmatan dalam talian yang lemah sehingga menerima kecaman dan persepsi negatif.

Selain itu, isu lain adalah infrastruktur dan tahap capaian internet yang lemah atau liputan telekomunikasi digital yang ketinggalan di Sabah khususnya di kawasan pedalaman. Kelemahan ini bukan sahaja menyukarkan rakyat menikmati akses perkhidmatan internet yang laju tetapi juga memberi kesan terhadap kecekapan organisasi atau jabatan perkhidmatan awam di kawasan tersebut. Walau bagaimanapun, bagi mengatasi masalah tersebut kerajaan melalui Suruhanjaya Komunikasi dan Multi Media Malaysia telah melakukan penambahbaikan infrastuktur komunikasi serta melaksanakan pelan jalin digital negara (JENDELA). Melalui laporan dalam Utusan Borneo Online, 22 Mac 2022, Pembantu Menteri Sains, Teknologi dan Inovasi Datuk Seri Ruddy Awah berkata bahawa kerajaan memperuntukkan sebanyak RM7.7 bilion di bawah Pelan JENDELA Fasa 1 (2020-2022) dengan sebahagian daripadanya negeri Sabah diperuntukkan sebanyak RM3.61 bilion. Peruntukan berkenaan termasuk pembinaan menara baharu, menaik taraf menara kepada 4G, penyediaan gentian optik ke premis, dan penyediaan jalur lebar satelit. Melalui Pelan JENDELA di Sabah, sebanyak 607 menara baharu akan dibina untuk meluaskan liputan 4G di kawasan luar bandar dan pedalaman.

### **Kesimpulan**

Secara keseluruhannya dapatlah disimpulkan bahawa tranformasi digital telah memberikan impak yang besar terhadap peningkatan kualiti perkhidmatan awam di Sabah. Perubahan berlaku bukan sahaja dari segi meningkatkan kecekapan sistem penyampaian sektor perkhidmatan awam tetapi juga peningkatan produktiviti bagi kakitangan awam. Sejak sebelum merdeka hingga ke hari ini perkhidmatan awam di Sabah telah melalui pelbagai transisi. Oleh itu, bagi menjadikan perkhidmatan awam kekal menjadi tunjang kepada kemajuan pembangunan, transformasi digital perlu diadaptasikan sebagai budaya yang menjadi amalan dalam perkhidmatan awam di negeri ini. Perkara ini penting kerana kemajuan teknologi ICT pada masa kini telah terbukti memberikan manfaat dalam memudahkan dan mempercepatkan urusan pekerjaan manusia tetapi juga menjimatkan kos perbelanjaan. Walau bagaimanapun, transformasi digital turut mempunyai impak negatif jika kemudahan tersebut tidak digunakan secara beretika dan juga membolehkan rakyat terdedah kepada pelbagai risiko seperti keselamatan maklumat peribadi dan serangan siber. Dengan itu, kemajuan transformasi digital dalam perkhidmatan awam di Sabah perlu sentiasa disertakan dengan usaha untuk menangani salah guna talian internet dan menghalang jenayah siber. Kawalan terhadap kesan negatif ini akan memperkasakan lagi kualiti kecekapan perkhidmatan awam di negeri Sabah.

### **Penghargaan**

Manuskrip ini diterbitkan melalui sebahagian dari dana Geran Penerbitan dari Global Academic Excellence (M) Sdn Bhd iaitu Kod Geran TLS2109 yang bertajuk *Modern Trends in Social Sciences*.

### **Rujukan**

- ACT Government - Department of Disability, Housing & Community Services. (2004). Caring for Carers in the ACT: A Plan for Action: 2004-2007. ACT Government, [Department of Disability, Housing and Community Services].
- Annual Report of The Sabah State Public Service Commission for the year 1967*. (1968). Kota Kinabalu: Government Printing Office Sabah, Malaysia.

- Annual Report of the Sabah State Public Service Commission for the year 1968.* (1969). Kota Kinabalu Government Printing Office Sabah, Malaysia,
- Asiah Nordin, Malik Rizuan Jaafar & Mohd Mazlan Maulana. (2010). *Teknologi Maklumat*. Universiti Malaysia Sabah.
- Astro Awani*. 13 Disember 2019. <https://www.astroawani.com/video-malaysia/kerajaan-negeri-sabah-tingkatkan-penguasaan-ict-dikalangan-kakitangan-pbt-1823963>. Tarikh akses 1/6/2022.
- Bernama*. 2 Oktober 2015. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/masidi-gesa-penjawat-awam-sabah-sesuaikan-diri-dengan-keperluan-ict-75121>. Tarikh akses 14 Jun 2022.
- Berita Harian. 9 Mac 2021. <https://www.bharian.com.my/rencana/lain-lain/2021/03/794155/penjawat-awam-perlu-kuasai-teknologi-jayakan-mydigitalAntara>
- Borneo Today*. 3 Mac 2020. [https://www.borneotoday.net/sabah-menuju-ke-arrah-kerajaan-digital-menjelang-2024/tarikh akses 1/6/2022](https://www.borneotoday.net/sabah-menuju-ke-arrah-kerajaan-digital-menjelang-2024/tarikh%20akses%201/6/2022).
- D.S. Ranjit Singh. (2000). *The Making of Sabah, 1865-1941*. Kuala Lumpur: Universiti of Malaya Press.
- F.G. Whelan. (1970). *The Story of Sabah*, Kuala Lumpur: Oxford University Press.
- Haji Buyong Adil. (1981). *Sejarah Sabah*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Iman, M. (2014). *Impact of Technological Advancement on Employee Performance in Banking Sector*. Journal of Human Resources Study, 4, 58-70.
- Ismail Yusoff. (2004). *Politik dan Agama di Sabah*, Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Mat Zin Mat Kib. (2016). "Kumpulan Etnik Dusun dan Kadazan di Sabah Daripada Perspektif Banci Penduduk: Satu Tinjauan Awal", dalam Mat Zin Mat Kib, Christina Andin dan Ismail Ali (Penyunting). *Pluralisme: Etnisiti Sabah dan Sarawak*, Kota Kinabalu: Penerbit Universiti Malaysia Sabah.
- M.H. Baker. (1965). *Sabah: The First Ten Years as a Colony, 1946-1956*. Singapore: Malaysia Publication House for the Department of History, University of Singapore.
- Penyata Surohanjaya Penyiasat Borneo Utara dan Sarawak*. (1962). Persekutuan Tanah Melayu: Penchetak Kerajaan.
- Penyata Tahunan, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Persekutuan Tanah Melayu Bagi Tahun 1963*. (1964). Kuala Lumpur: Jabatan Cetak Kerajaan.
- Perjanjian dan Dokumen lama Malaysia, 1791-1965*. (2013). Kuala Lumpur: Institut Terjemahan dan Buku Malaysia.
- Pentadbiran dan Pengurusan Awam Malaysia*. (2006). Kuala Lumpur: Institut Tdbiran Awam Negara (INTAN), Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia.
- Sabah dan Yayasan Sabah*. (1974). Kuala Lumpur: Armada Sdn. Bhd.
- Sabihah Osman. (1985). *Pentadbiran Bumiputera Sabah*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia- Yayasan Sabah.
- Sharifah Darmia Sharif Adam. (2015). 'Perkembangan Pentadbiran di Sabah, 1981-1963' dalam Ahmad Kamal Ariffin Mohd Rus dan Noor Ain Mat Noor. 2015. *Dasar dan Tadbir dan Sejarah*, Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Siti Aidah Lokin. (2007). *Perubahan Sosioekonomi dan Pentadbiran Masyarakat Pribumi Sabah (1881-1963)*. Kota Kinabalu: Penerbit Universiti Malaysia Sabah.
- Utusan Borneo Online*. 11 Februari 2019.
- Utusan Borneo Online*. 11 September 2019. [https://www.utusanborneo.com.my/201709/21/tarikh akses 1/6/2022](https://www.utusanborneo.com.my/201709/21/tarikh%20akses%201/6/2022).

Utusan Borneo Online, 22 Mac 2022.

<http://www.utusanborneo.com.my/2022/03/22/pelaksanaan-jendela-di-sabah-utamakan-kawasan-pedalaman> tarikh akses 4/7/2022.

V. Gabriel William. (1981). "The General State Administration of Sabah, 1881-1981", dalam Annuar Sullivan and Cecilia Leong. *Commemorative History of Sabah, 1881- 1981*. Kuala Lumpur: Sabah State Government.