



# CADANGAN PROGRAM PENGURUSAN PERUBAHAN

23 DISEMBER 2010





- Tujuan
- Latar Belakang
- Objektif Program Pengurusan Perubahan
- Metodologi
- Pendekatan Analisis
- Penemuan
- Analisis Masalah
- Rumusan
- Strategi Program Pengurusan Perubahan
- Program Dan Aktiviti
- Penutup



Mencadangkan Program Pengurusan Perubahan bagi membudayakan ICT kepada pegawai dan kakitangan Mahkamah



- ❑ **Isu: masalah infrastruktur ICT yang kurang mantap** telah dibangkitkan oleh Y.A.A.Ketua Hakim Negara kepada YBhg. Tan Sri KSN semasa lawatan kerja ke Kompleks Mahkamah Kuala Lumpur (KMKL) pada **23 September 2010.**
- ❑ **Tindakan MAMPU**
  - Kajian oleh Pasukan Perunding MAMPU
    - Hasil kajian ini telah mencadangkan 4 tindakan penambahbaikan, termasuk cadangan Program Pengurusan Perubahan
  - Kajian Lanjutan telah dijalankan dari 16 - 27 Nov 2010
    - Menyedia strategi, program dan aktiviti Pengurusan Perubahan untuk membudayakan ICT di mahkamah
    - Menyelaras pelaksanaan Program Pengurusan Perubahan



# OBJEKTIF PROGRAM PENGURUSAN PERUBAHAN

- Memberi pendedahan dan kesedaran kepada pegawai dan kakitangan tentang keperluan pembudayaan ICT melalui pelaksanaan Program Pengurusan Perubahan
- Memastikan pegawai dan kakitangan melaksanakan pembudayaan ICT dalam persekitaran kerja bagi mencapai visi dan misi agensi
- Melaksanakan kajian semula bagi memantau dan mengukur tahap keberkesanan pembudayaan ICT menerusi Program Pengurusan Perubahan
- Memastikan faedah program diperolehi oleh pihak pengurusan atasan, pengurusan pertengahan dan pegawai sokongan



# METODOLOGI





# PENDEKATAN ANALISIS

- Menjalankan soal selidik**  
Mendapatkan senario semasa ICT di mahkamah
  
- Melaksanakan analisis**  
Menganalisis isu dan masalah yang dihadapi
  
- Menyediakan rumusan**  
Mencadangkan strategi, program dan aktiviti pengurusan perubahan



# DEMOGRAFI RESPONDEN

Kategori Responden	Bilangan		
	POJ	Negeri	Jumlah
Pengurusan Atasan	3	22	25
Pengurusan & Profesional	12	28	40
Sokongan	18	33	51
Jumlah	33	83	116







# PENEMUAN –PENGUNAAN PERKHIDMATAN ONLINE

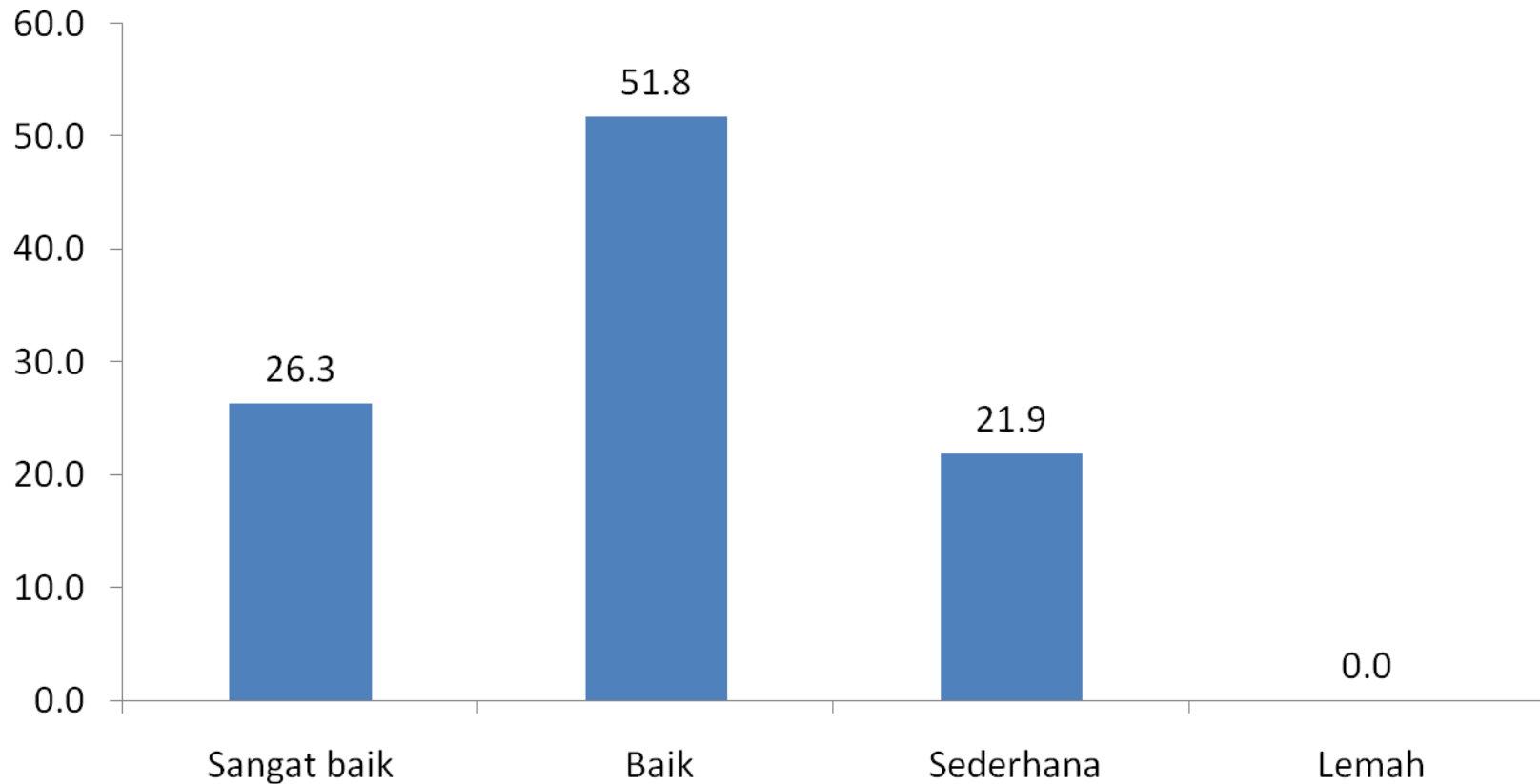
Soal selidik hasil maklumbalas **116 responden** yang bertugas di mahkamah di seluruh Malaysia

**98.3%**

responden menggunakan perkhidmatan *online*



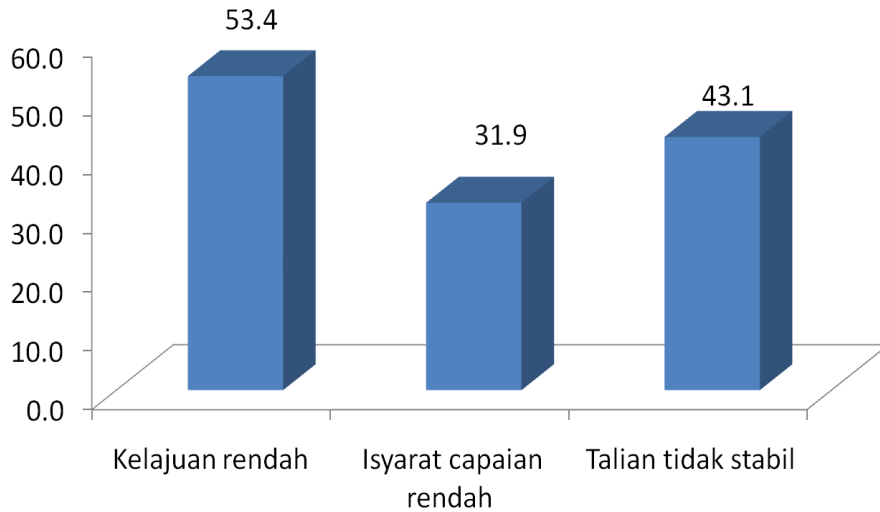
# PENEMUAN – KEMAHIRAN ICT



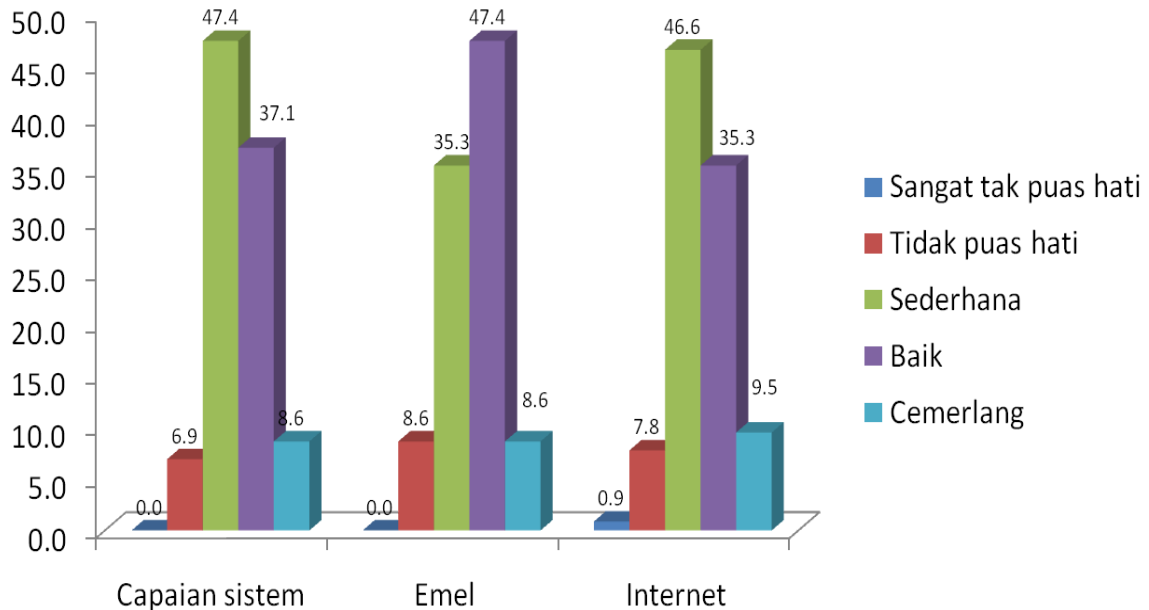


# PENEMUAN – INFRASTRUKTUR ICT

## Masalah capaian internet (%)

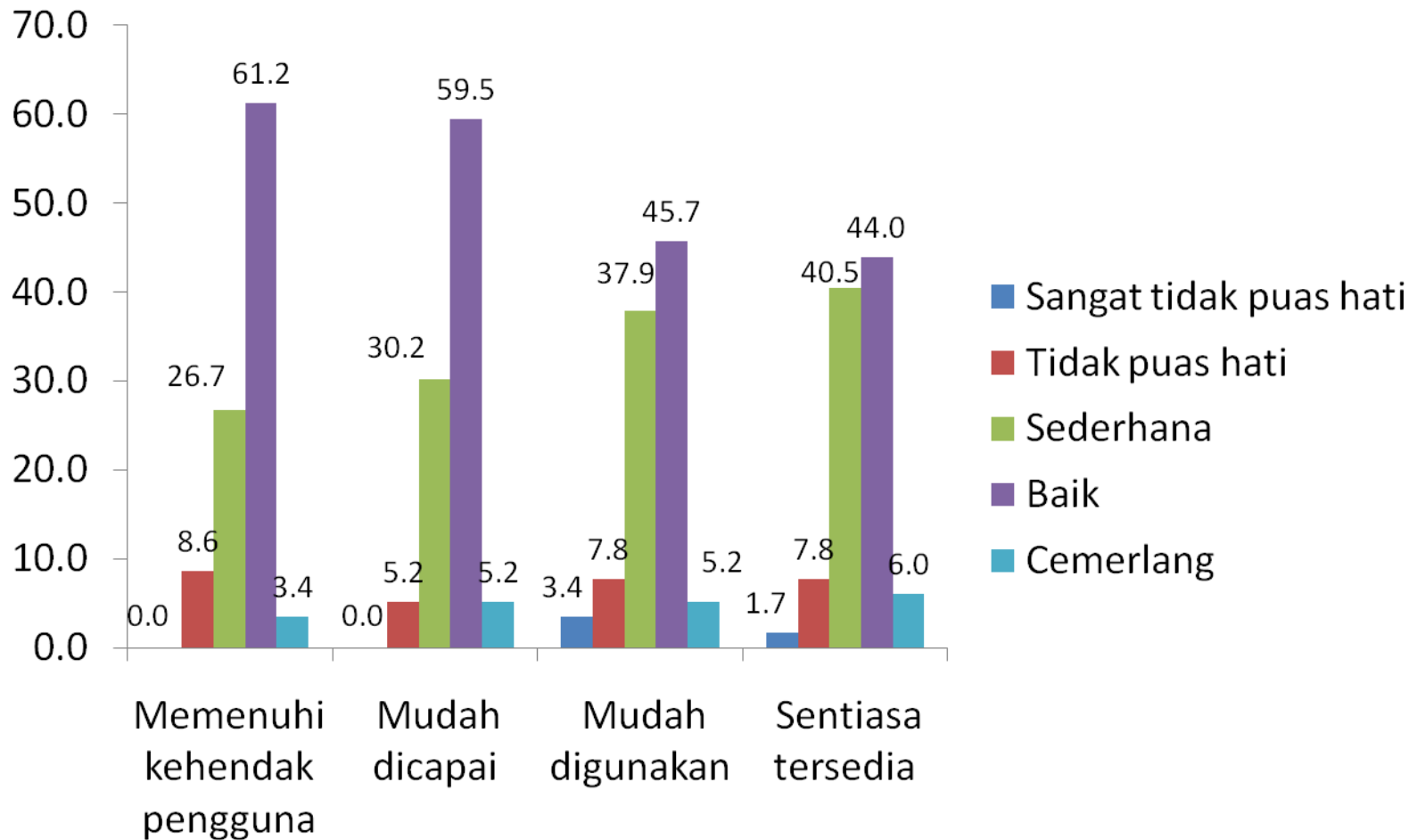


## Kepuasan responden (%)



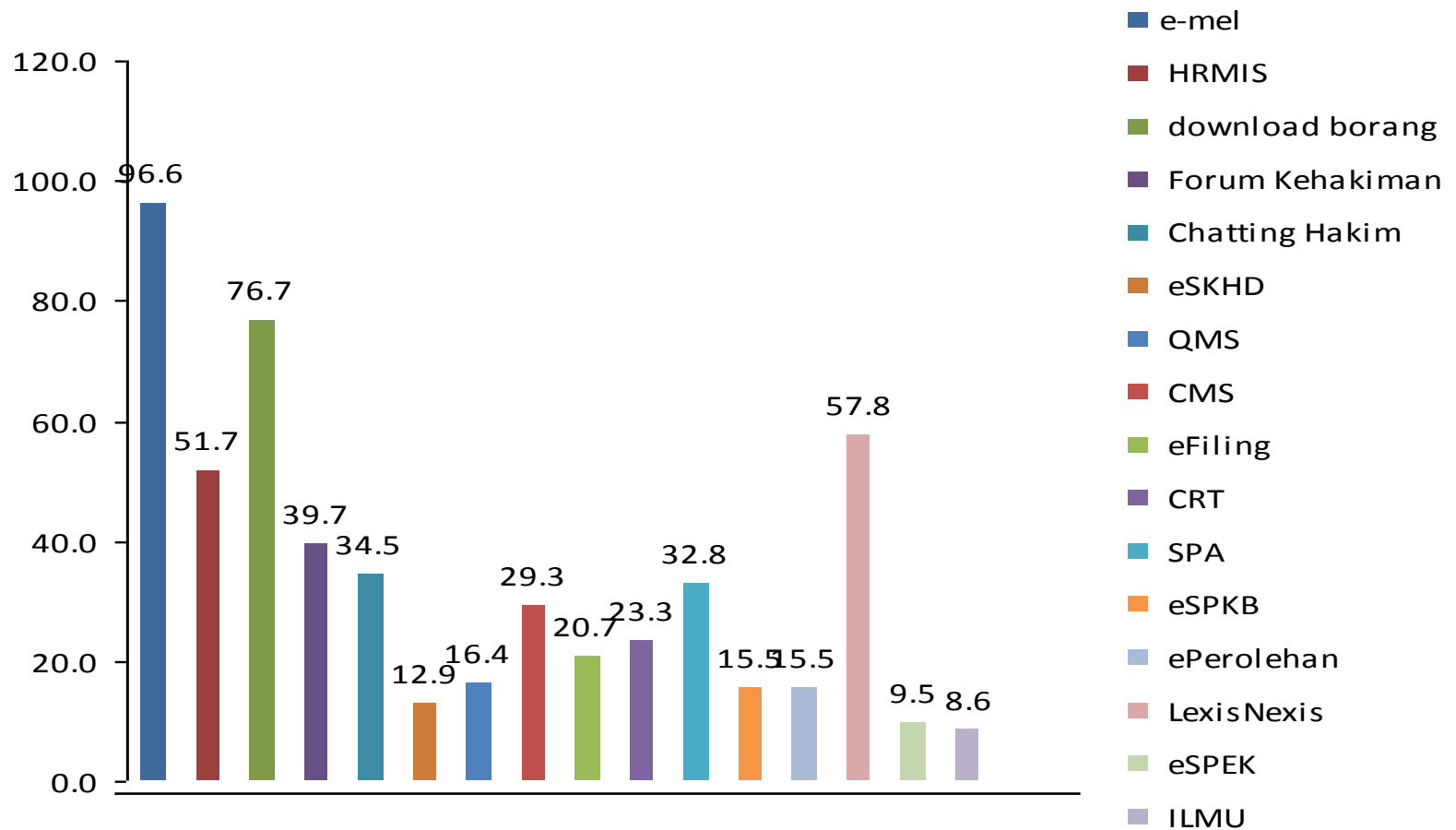


# PENEMUAN – SISTEM AGENSI (%)



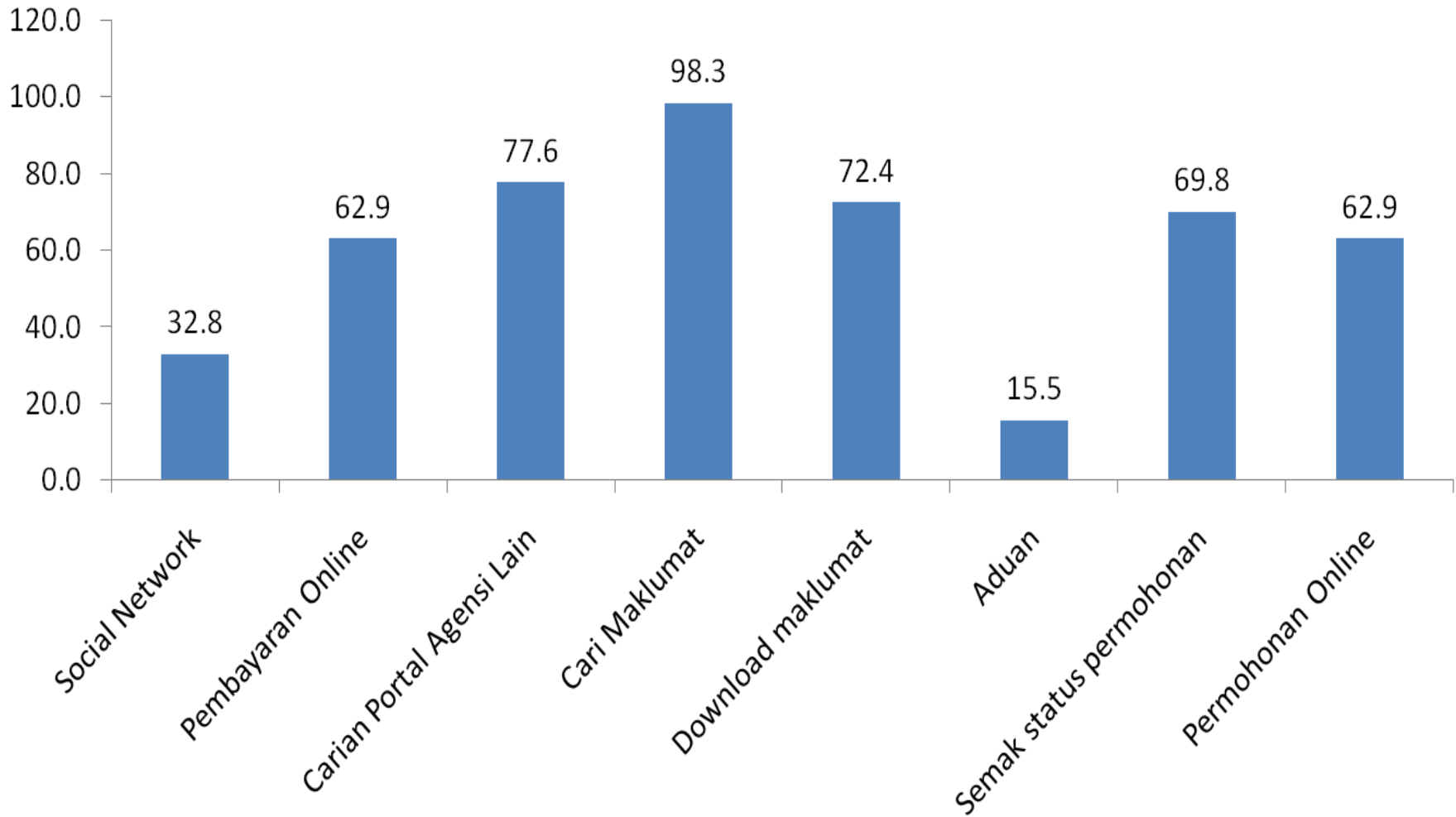


# PENEMUAN - PENGGUNAAN PERKHIDMATAN/SISTEM JABATAN (%)



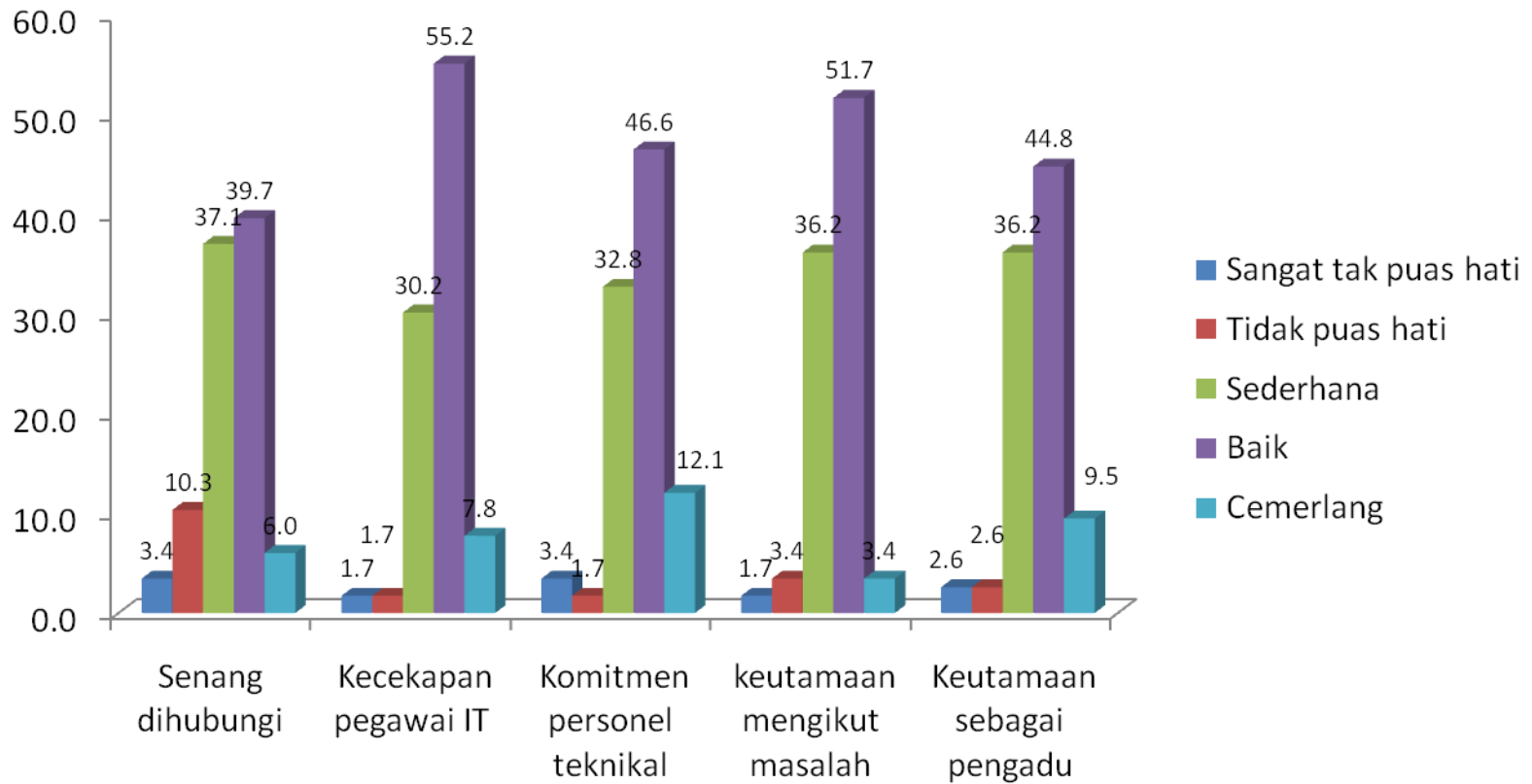


# PENEMUAN –PENGUNAAN SELAIN SISTEM JABATAN (%)



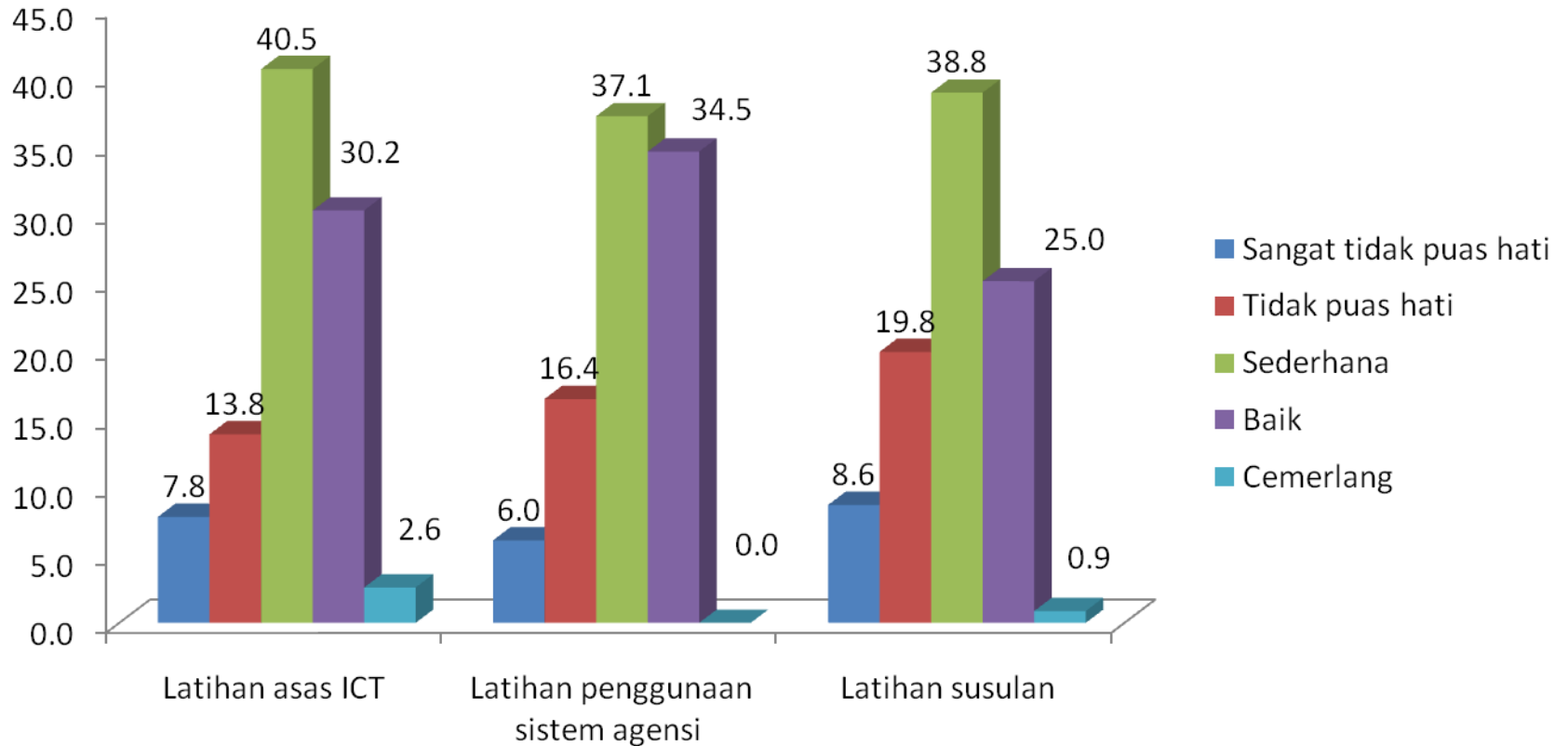


# PENEMUAN –KHIDMAT SOKONGAN ICT (%)





# PENEMUAN -LATIHAN (%)







# ANALISIS MASALAH

ISU	MASALAH
Infrastruktur ICT	<ul style="list-style-type: none"><li>• Capaian internet berkelajuan rendah dan kurang stabil.</li><li>• Responden tidak berpuashati dengan capaian sistem dan internet</li></ul>
Sistem Agensi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sistem agensi yang disediakan memenuhi kehendak pengguna, mudah dicapai tetapi tidak mudah digunakan dan tahap ketersediaan yang rendah</li></ul>
Penggunaan perkhidmatan/ Sistem	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emel, muat turun borang dan aplikasi LexisNexis kerap digunakan</li><li>• Manakala penggunaan sistem aplikasi adalah bergantung kepada tugas dan tanggung jawab pegawai atau kakitangan berkenaan</li></ul>
Khidmat Sokongan ICT	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tahap perkhidmatan sokongan ICT (termasuk komitmen) masih kurang memuaskan walaupun tahap kecekapan pegawai IT adalah baik</li></ul>
Latihan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Latihan yang diberikan masih kurang memuaskan dan latihan susulan perlu dipertingkatkan</li></ul>



# RUMUSAN KAJIAN

- ❑ Pegawai ICT didedahkan kepada kaedah pengurusan pelanggan bagi memberi khidmat sokongan yang efisien dan efektif
- ❑ Pegawai dan kakitangan perlu diberi kesedaran dan latihan secara berterusan bagi meningkatkan penggunaan ICT di agensi



# STRATEGI PROGRAM PENGURUSAN PERUBAHAN

## **Strategi 1** (1 Program, 3 Aktiviti):

Memantapkan Tadbir Urus pelaksanaan ICT dengan mengambilkira Program Pengurusan Perubahan

## **Strategi 2** (1 Program, 3 Aktiviti):

Menyediakan pelan pelaksanaan program beserta dengan KPI

## **Strategi 3** (2 Program, 6 Aktiviti):

Meningkatkan kompetensi ICT pegawai dan kakitangan

## **Strategi 4** (2 Program, 5 Aktiviti):

Menjalankan inspektorat penggunaan ICT



# PROGRAM DAN AKTIVITI

## Strategi 1: Memantapkan Tadbir Urus pelaksanaan ICT dengan mengambilkira program pengurusan perubahan

### Program 1: Program pengurusan perubahan ICT

Aktiviti	Jangka Masa	KPI	Tindakan
1. Menjadikan Program Pengurusan Perubahan ICT sebagai salah satu agenda tetap mesyuarat JK Pemandu ICT agensi	Jan – Dis 2011	Agenda setiap kali mesyuarat	POJ
2. Melaporkan status kemajuan pelaksanaan Program Pengurusan Perubahan	Feb – Dis 2011	Pelaporan setiap kali mesyuarat	POJ
3. Mewujudkan struktur Pengurusan Perubahan beserta terma rujukan: <ul style="list-style-type: none"><li>- Champion Pengurusan Perubahan (Pengurusan Atasan POJ)</li><li>- Ambassador Pengurusan Perubahan (Mahkamah)</li><li>- Agen Pengurusan Perubahan</li></ul>	Jan 2011	1 struktur	Mahkamah POJ



# PROGRAM DAN AKTIVITI

## Strategi 2: Menyediakan pelan pelaksanaan program beserta dengan KPI

### Program 1: Pendedahan kepada program Pengurusan Perubahan

Aktiviti	Jangka Masa	KPI	Tindakan
1. Taklimat program pengurusan perubahan kepada : <ul style="list-style-type: none"><li>- pengurusan atasan</li><li>- Semua pegawai dan kakitangan</li></ul>	Jan 2011	2 taklimat	POJ
2. Bengkel memantapkan pelaksanaan program : <ul style="list-style-type: none"><li>- Penetapan visi, misi, program &amp; aktiviti</li><li>- Penetapan KPI dan kaedah pemantauan</li></ul>	Feb 2011	4 bengkel mengikut zon	POJ MAMPU (Fasilitator)
3. Hebahan program seperti melalui laman web, brosur, bunting, emel dsb. : <ul style="list-style-type: none"><li>- Program Pengurusan Perubahan</li><li>- Pencapaian program</li></ul>	Jan - Dis 2011	12 kali	POJ



# PROGRAM DAN AKTIVITI

## Strategi 3: Meningkatkan kompetensi ICT kakitangan

### Program 1: Mengadakan latihan dan taklimat ICT kepada kakitangan

Aktiviti	Jangka Masa	KPI	Tindakan
1. Latihan penggunaan sistem mahkamah kepada kategori berikut: <ul style="list-style-type: none"><li>- Pengurusan Atasan</li><li>- Pengurusan dan Profesional</li><li>- Kakitangan sokongan</li></ul>	Mac – Sept 2011	4 kali mengikut kategori dan zon	POJ
2. Taklimat kepada pegawai ICT mengenai perkhidmatan berikut: <ul style="list-style-type: none"><li>- Pengurusan email</li><li>- Pengurusan Pengoperasian dan Penyelenggaraan ICT</li><li>- Pengurusan Keselamatan</li><li>- Pengurusan Meja Bantuan</li></ul>	Mac – April 2011	4 kali mengikut kategori bidang tugas	POJ dan MAMPU
3. Taklimat penggunaan sosial media	Mei 2011	1 kali	POJ dan MAMPU



# PROGRAM DAN AKTIVITI

## Strategi 3: Meningkatkan kompetensi ICT kakitangan

### Program 2: Mengadakan sesi handholding

Aktiviti	Jangka Masa	KPI	Tindakan
1. Mengadakan klinik meningkatkan tahap penggunaan sistem ICT: <ul style="list-style-type: none"><li>– Pengurusan Atasan</li><li>– Pengurusan dan Profesional</li><li>– Kakitangan sokongan</li></ul>	Nov 2011	2 kali	POJ
2. Mengadakan Bazar ICT	Dis 2011	1 kali	POJ
3. Mewujudkan pasukan First Level Help di setiap bahagian <ul style="list-style-type: none"><li>– Mengenalpasti kakitangan yang cenderung kepada ICT</li><li>– Melantik dan memberi latihan asas ICT</li><li>– Memberi pengiktirafan</li></ul>	Jan – Dis 2011	Minimum seorang di setiap bahagian	POJ Mahkamah



# PROGRAM DAN AKTIVITI

## Strategi 4: Menjalankan inspektorat penggunaan ICT

### Program 1: Memantau peningkatan penggunaan ICT

Aktiviti	Jangka Masa	KPI	Tindakan
1. Kajian penggunaan ICT - Pengurusan Atasan - Pengurusan dan Profesional - Kakitangan sokongan	Dis 2011	1 kali	POJ
2. Pelaporan prestasi meja bantuan	Dis 2011	1 kali	POJ
3. Pelaporan pelaksanaan dan penilaian program-program berikut: - Latihan - Penggunaan - Taklimat - Bengkel - Klinik - Bazar	Dis 2011	1 kali	POJ





# PROGRAM DAN AKTIVITI

## Strategi 4: Menjalankan inspektorat penggunaan ICT

### Program 2: Pengiktirafan penggunaan ICT

Aktiviti	Jangka Masa	KPI	Tindakan
1. Menetapkan kriteria pengiktirafan	Feb - Mac 2011	1 senarai kriteria	POJ
2. Melaksanakan pengiktirafan	Dis 2011	1 kali setahun	POJ



Cadangan Program Pengurusan  
Perubahan bagi membudayakan ICT  
kepada pegawai dan kakitangan  
Mahkamah diangkat untuk perhatian  
dan perbincangan



# **TERIMA KASIH**

**“TOGETHER WE TRANSFORM”**

**Bahagian eKL**  
MAMPU, Jabatan Perdana Menteri

[www.mampu.gov.my](http://www.mampu.gov.my)

