



Pelan Strategik e-Pembayaran Sektor Awam (PSPSA) 2016-2020



KANDUNGAN

	m/s
Akronim	i
Glosari.....	iii
Definisi, Matlamat dan Objektif.....	1
1. Pengenalan	2
2. Latar Belakang.....	2
3. Inisiatif e-Pembayaran.....	4
4. Pencapaian Prestasi e-Pembayaran 2010 - 2015.....	4
5. Pencapaian KPI 2010 - 2015.....	6
6. Cabaran Pencapaian KPI 2010 - 2015.....	6
7. <i>Enabler</i> e-Pembayaran.....	7
8. Rangka Kerja e-Pembayaran.....	8
9. <i>Outcome</i> , Strategi dan Output e-Pembayaran	9
10. Perincian <i>Outcome</i> , Strategi dan Output e-Pembayaran.....	10
11. Pelan Tindakan dan Sasaran Output e-Pembayaran	
<i>Outcome 1</i>	13
<i>Outcome 2</i>	15
<i>Outcome 3</i>	16
12. <i>Key Performance Indicator</i> PSPSA.....	18
13. Penutup.....	19

AKRONIM

ATM	Automated Teller Machine
BNM	Bank Negara Malaysia
ETP	Economic Transformation Programme
FPX	Financial Process Exchange
GLC	Government Linked Company
GTP	Government Transformation Programme
JANM	Jabatan Akauntan Negara Malaysia
JIM	Jabatan Imigresen Malaysia
JKDM	Jabatan Kastam Diraja Malaysia
JKTF	Jawatankuasa <i>Task Force</i> PEMUDAH Bagi Memperkemarkan Pelaksanaan <i>e-Payment</i> di Sektor Awam
JPJ	Jabatan Pengangkutan Jalan
JPM	Jabatan Perdana Menteri
JPN	Jabatan Pendaftaran Negara
KPI	Key Performance Indicator
KPKT	Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan
KWSP	Kumpulan Wang Simpanan Pekerja
LHDNM	Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia
MAMPU	Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia
Mdl	Jabatan Insolvensi Malaysia

MEB	Model Ekonomi Baru
MOF	Kementerian Kewangan Malaysia
MTSA	Malaysia Trustmark Sektor Awam
NBOS	National Blue Ocean Strategy
NRE	Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar
PBT	Pihak Berkuasa Tempatan
PDRM	Polis Diraja Malaysia
PEMUDAH	Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan
POS	Point of Sales
PSPSA	Pelan Strategik e-Pembayaran Sektor Awam 2016 - 2020
PTG	Pejabat Tanah dan Galian
RMKe-11	Rancangan Malaysia Kesebelas
UA	Universiti Awam
WGEI	Working Group On Efficiency Issues
1PP	1Pekeliling Perbendaharaan

GLOSARI

Cashless Society	Masyarakat Tanpa Tunai
Enabler	Pembolehdaya
JomPAY	Saluran Pembayaran oleh MyClear
MGX	Gerbang MyGovXchange
Mobile payment	Pembayaran Mudah Alih
myBayar	Aplikasi Portal e-Pembayaran
myPay	Aplikasi Mudah Alih e-Pembayaran
mySMS	Gerbang SMS Kerajaan Malaysia

DEFINISI

e-PEMBAYARAN

e-Pembayaran merupakan kaedah pembayaran kepada perkhidmatan Kerajaan secara elektronik dengan menggunakan mod bayaran tanpa tunai (kad kredit, kad debit, kad caj, kad prabayar dan lain-lain) melalui pelbagai saluran bayaran [terminal kad pembayaran (POS), *Automated Teller Machine* (ATM), kiosk, perbankan internet, pembayaran mudah alih, portal agensi, gerbang pembayaran Kerajaan dan lain-lain].

MATLAMAT

e-Pembayaran sebagai pilihan utama perkhidmatan pembayaran Sektor Awam yang kondusif, selamat dan efisien.

OBJEKTIF

- i. Menambah baik persekitaran e-Pembayaran yang mesra pengguna.
- ii. Membudayakan e-Pembayaran untuk meningkatkan tahap penggunaan dan kepuasan pengguna.
- iii. Meningkatkan keyakinan pengguna terhadap perkhidmatan e-Pembayaran.

1. PENGENALAN

Dalam era globalisasi dan kepesatan teknologi maklumat, cabaran utama ialah ekspektasi rakyat terhadap kualiti sistem penyampaian Kerajaan yang berpaksikan rakyat. Oleh yang demikian bagi memenuhi aspirasi rakyat, perkhidmatan e-Pembayaran menjadi platform terbaik untuk menyediakan kemudahan pembayaran dengan lebih cepat, sistematik dan cekap. Selain itu, usaha Kerajaan untuk meningkatkan capaian dan peningkatan kelajuan internet melalui Projek Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi Fasa 2 juga memberi kesan langsung terhadap pelaksanaan perkhidmatan e-Pembayaran di Sektor Awam. Pengguna boleh mengakses dan melakukan transaksi e-Pembayaran pada bila-bila masa dan di mana-mana sahaja. Ini memberikan kesan positif terhadap peningkatan tahap penggunaan dan prestasi e-Pembayaran di Sektor Awam secara khusus serta meningkatkan sistem penyampaian Kerajaan secara holistik.

Namun demikian, cabaran dan perubahan persekitaran yang berlaku di peringkat domestik dan global memerlukan satu anjakan yang menyeluruh untuk memastikan peningkatan penggunaan perkhidmatan e-Pembayaran di Sektor Awam menjelang tahun 2020. Pelan Strategik e-Pembayaran Sektor Awam (PSPSA) 2016 - 2020 yang dibangunkan ini menjurus kepada tiga (3) *outcome* yang disokong oleh tujuh (7) strategi dan 13 output ke arah pemantapan tadbir urus perkhidmatan e-Pembayaran Sektor Awam yang berkesan.

2. LATAR BELAKANG

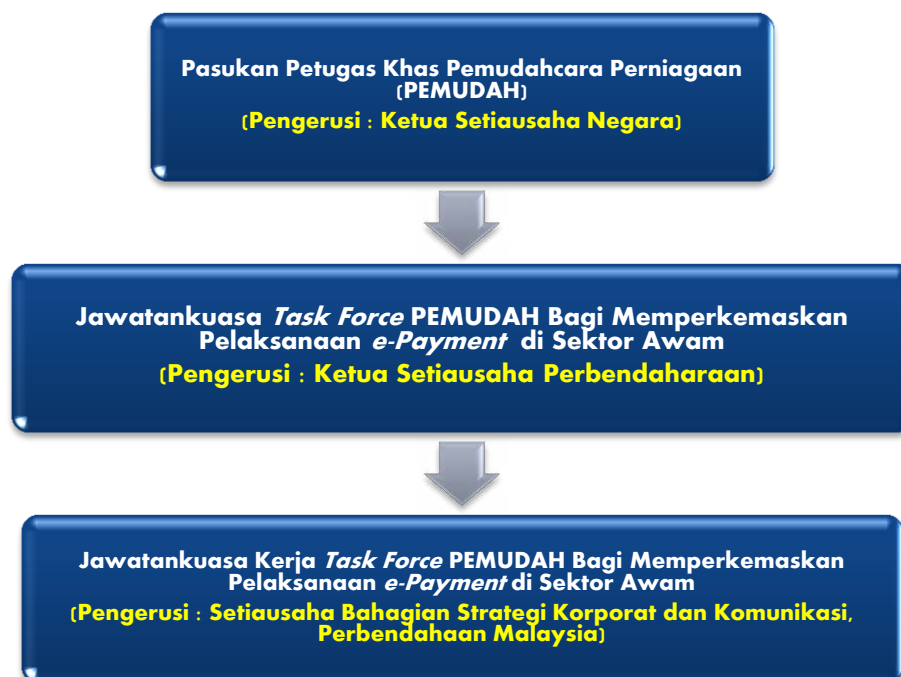
PSPSA merupakan kesinambungan dari Pelan Strategik dan Hala Tuju *e-Payment* Sektor Awam 2010-2015. Tujuan Pelan ini dibangunkan ialah untuk menyediakan garis panduan dan rujukan kepada agensi Kerajaan bagi melaksanakan perkhidmatan e-Pembayaran. Rangka kerja PSPSA yang mengandungi *outcome*, strategi dan output yang mantap dapat memacu hala tuju e-Pembayaran Sektor Awam yang kukuh dan berdaya saing.

Strategi dan program yang digariskan dalam Rancangan Malaysia Kesebelas (RMKe-11) turut diadunkan dalam PSPSA ini bagi memastikan Malaysia berada di landasan yang tepat dalam memacu pertumbuhan ekonomi berpaksikan

rakyat. Usaha penambahbaikan yang sentiasa dilaksanakan secara berterusan oleh agensi turut menyumbang kepada pengukuhan dan pembudayaan e-Pembayaran. Kerjasama dan kolaborasi di antara agensi dapat diperkukuhkan lagi melalui program advokasi dan kempen kesedaran yang akan melonjakkan tahap penggunaan dan pencapaian e-Pembayaran di Sektor Awam.

Kerajaan komited dalam usaha untuk merakyatkan perkhidmatan awam dengan menyediakan kemudahan e-Pembayaran yang boleh diakses 24/7 melalui pelbagai saluran bayaran. Justeru, Jawatankuasa *Task Force* PEMUDAH Bagi Memperkemaskan Pelaksanaan *e-Payment* di Sektor Awam (JKTF) yang dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Perbendaharaan telah ditubuhkan pada tahun 2007 di bawah Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan (PEMUDAH). Pencapaian e-Pembayaran dilaporkan kepada Jawatankuasa ini secara berkala bagi memastikan hala tuju e-Pembayaran Sektor Awam sentiasa berada di landasan yang betul. Oleh yang demikian, matlamat menjadikan e-Pembayaran sebagai pilihan utama perkhidmatan pembayaran Sektor Awam yang kondusif, selamat dan efisien dapat direalisasikan menjelang tahun 2020.

Rajah 1: Struktur Tadbir Urus e-Pembayaran Sektor Awam



3. INISIATIF e-PEMBAYARAN

Inisiatif e-Pembayaran telah dilaksanakan bermula tahun 2007 dengan menumpukan kepada perkhidmatan yang berimpak tinggi di agensi barisan hadapan. Perkhidmatan e-Pembayaran melalui myBayar merupakan inisiatif memperluaskan penggunaan pembayaran yang melibatkan agensi Sektor Awam secara elektronik. Pelbagai saluran pembayaran telah diperkenalkan seperti perbankan internet di portal bank, myGov Portal, PosOnline, portal agensi serta pembayaran secara dalam talian di kaunter agensi dan kios.

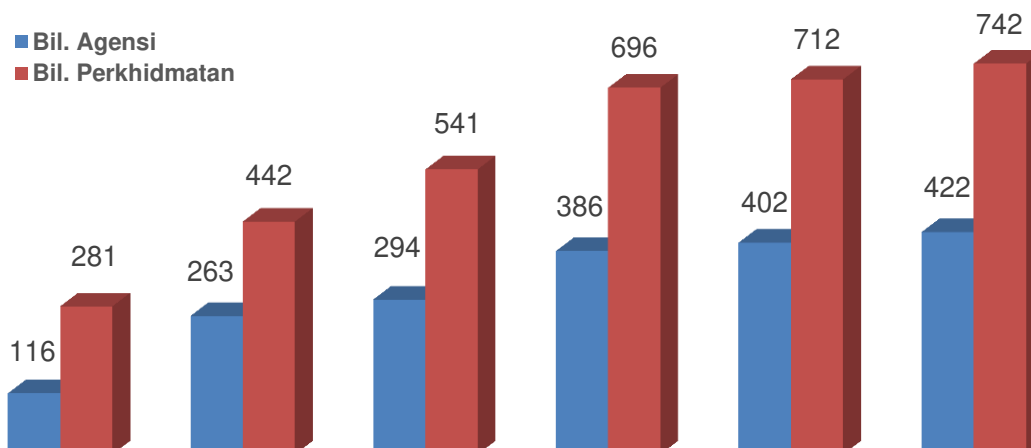
4. PENCAPAIAN PRESTASI e-PEMBAYARAN 2010 - 2015

Sehingga 31 Disember 2015, sebanyak 742 perkhidmatan e-Pembayaran telah disediakan di 422 Agensi Persekutuan, Agensi Negeri, Pihak Berkuasa Tempatan (PBT), *Government Linked Companies* (GLC) dan Universiti Awam (UA) seperti berikut:

Jadual 1: Bilangan Agensi dan Perkhidmatan e-Pembayaran Bagi Tempoh 2010 - 2015

Kategori Agensi	Agensi	Perkhidmatan
Agensi Persekutuan	135	324
Agensi Negeri	110	119
PBT	150	229
GLC	10	12
Universiti Awam	17	58
JUMLAH	422	742

Carta 1: Prestasi e-Pembayaran Mengikut Agensi dan Perkhidmatan 2010 - 2015



Statistik pembayaran yang melibatkan 36 Agensi Persekutuan bagi tahun 2015 menunjukkan pencapaian e-Pembayaran sebanyak **36%** daripada 53.5 juta transaksi keseluruhan.

Jadual 2: Tahap Penggunaan e-Pembayaran Agensi Persekutuan 2015

Tahun	Bil. agensi dipantau	Peratus e-Pembayaran	Transaksi dalam talian	Transaksi manual	Jumlah keseluruhan transaksi
2015	36	36	19,093,150	34,423,173	53,516,323

Sumber : JANM

Sehingga 31 Disember 2015, sebanyak 91 perkhidmatan *mobile payment* telah dilaksanakan melalui myPay seperti berikut:

Jadual 3: Senarai Agensi Yang Melaksanakan myPay bagi tempoh 2010 - 2015

Bil.	Agensi	Bilangan perkhidmatan pembayaran
1	Pusat Pungutan Zakat Wilayah Persekutuan	11
2	Dewan Bandaraya Kuala Lumpur	1
3	Majlis Perbandaran Subang Jaya	5
4	Perbadanan Tabung Pendidikan Tinggi Nasional	3
5	National Institute of Occupational Safety and Health	4
6	Majlis Bandaraya Petaling Jaya	7
7	Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah	2
8	MAMPU	51
9	Bahagian Pengurusan Hartanah, JPM	7
JUMLAH		91

5. PENCAPAIAN KPI 2010 - 2015

KPI	PENCAPAIAN
40% peningkatan bilangan perkhidmatan e-Pembayaran yang bersesuaian untuk semua agensi Kerajaan.	164% (2010 : 281 perkhidmatan) (2015 : 742 perkhidmatan)
50% penggunaan perkhidmatan e-Pembayaran.	36%
150 bilangan perkhidmatan e-Pembayaran melalui inisiatif <i>mobile payment</i> .	91 Perkhidmatan

6. CABARAN PENCAPAIAN KPI 2010 - 2015

Cabaran utama yang telah dikenal pasti ialah:

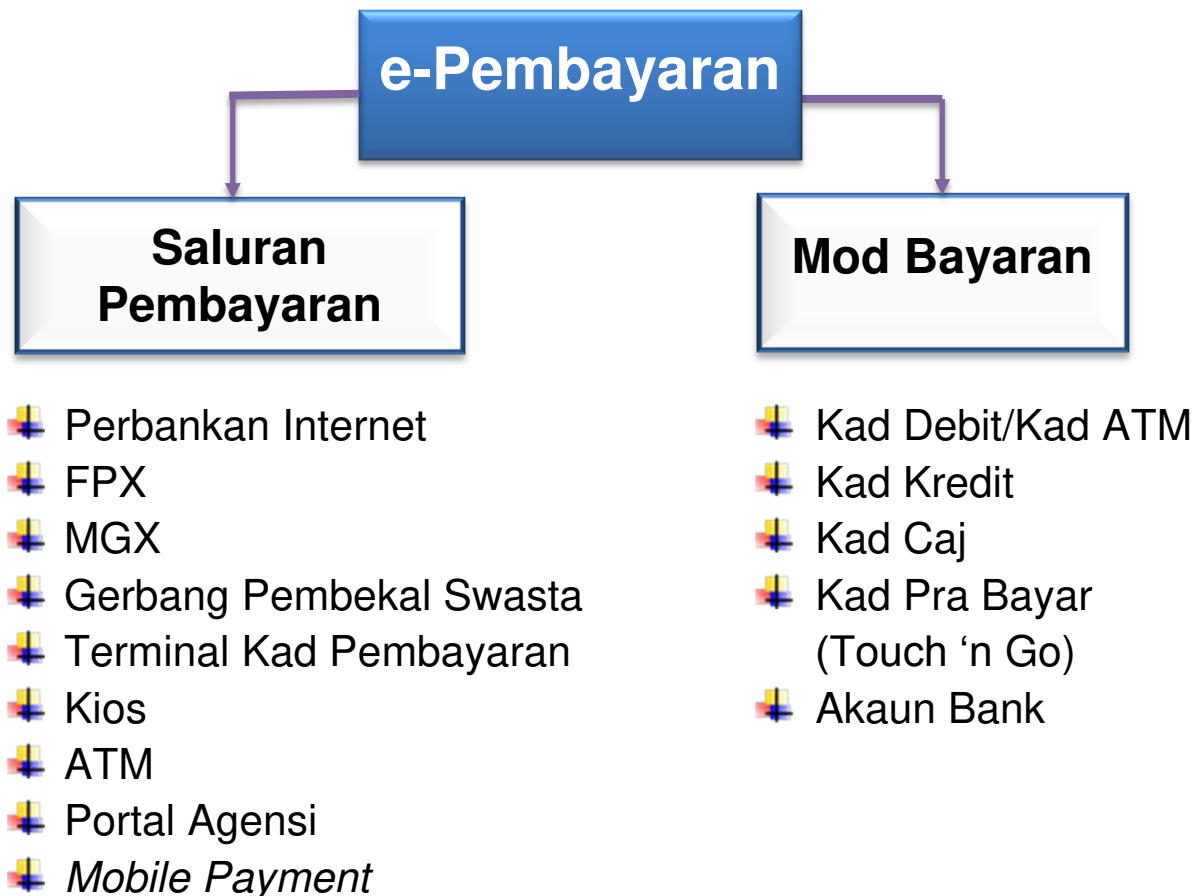
- i. Tahap kesedaran rakyat ke atas penyediaan perkhidmatan e-Pembayaran masih rendah.
- ii. Tahap kepercayaan dan keyakinan pengguna ke atas keselamatan transaksi e-Pembayaran yang masih rendah.
- iii. Penyediaan perkhidmatan *mobile payment* masih rendah disebabkan oleh kesesuaian perkhidmatan dan tahap ketersediaan agensi dari segi infrastruktur, keselamatan dan proses kerja.
- iv. Implikasi kewangan yang tinggi kepada agensi untuk menyediakan perkhidmatan e-Pembayaran.
- v. Kadar penembusan capaian internet di kawasan luar bandar masih rendah dan perlu diberi perhatian.
- vi. Tahap literasi komputer yang rendah di kalangan penduduk luar bandar.

7. ENABLER e-PEMBAYARAN

Sepanjang tempoh pelaksanaan Pelan Strategik dan Hala Tuju *e-Payment* Sektor Awam 2010 - 2015, terdapat peningkatan terhadap bilangan agensi Kerajaan yang melaksanakan perkhidmatan e-Pembayaran. Kepesatan teknologi maklumat telah dimanfaatkan oleh Kerajaan untuk menambah baik perkhidmatan e-Pembayaran sedia ada dengan memperkenalkan pelbagai saluran alternatif bagi meningkatkan lagi prestasi e-Pembayaran Sektor Awam.

Kini, pengguna boleh melakukan pelbagai transaksi bayaran di luar waktu pejabat melalui saluran alternatif e-Pembayaran yang sentiasa ditambah baik oleh Kerajaan dari semasa ke semasa. Pihak Kerajaan dan penyedia perkhidmatan swasta sentiasa menjalinkan kerjasama dalam menentukan kejayaan e-Pembayaran Sektor Awam. Agensi Kerajaan berusaha dan komited untuk meningkatkan lagi kemudahan e-Pembayaran di Sektor Awam.

Rajah 2: Saluran dan Mod e-Pembayaran



8. RANGKA KERJA e-PEMBAYARAN

Rangka kerja e-Pembayaran secara keseluruhannya meliputi persekitaran semasa bagi menghasilkan tiga (3) *outcome* yang disokong oleh tujuh (7) strategi dan 13 output yang telah dikenal pasti. Ini bagi memastikan matlamat dan setiap objektif PSPSA dapat dicapai bagi tempoh 2016 - 2020.

Rajah 3: Rangka Kerja e-Pembayaran Sektor Awam



9. **OUTCOME, STRATEGI DAN OUTPUT e-PEMBAYARAN**

3
Outcome

O1

Pembudayaan
Cashless Society
di Sektor Awam

O2

Pengukuhan
Perkhidmatan
e-Pembayaran
Sektor Awam

O3

Pemantapan Tahap
Keyakinan Terhadap
e-Pembayaran
Sektor Awam

S1

Mengurangkan
terimaan bayaran
secara
konvensional

S3

Meningkatkan
tahap penggunaan
e-Pembayaran

S6

Meningkatkan
tahap keyakinan
pengguna
terhadap
e-Pembayaran
Sektor Awam

7
Strategi

S2

Memperluaskan
pelaksanaan
e-Pembayaran di
Sektor Awam

S4

Pemantauan
pelaksanaan
e-Pembayaran

S7

Mewujudkan
prosedur standard
e-Pembayaran
Sektor Awam

S5

Memperluaskan
penggunaan
mobile payment

13
Output

6 Output

4 Output

3 Output

10. PERINCIAN *OUTCOME*, STRATEGI DAN OUTPUT e-PEMBAYARAN



O1
Pembudayaan
Cashless
Society di
Sektor Awam

Objektif:

- i. Meningkatkan bilangan agensi bagi pelaksanaan e-Pembayaran
- ii. Mengenal pasti akta/garis panduan yang menghalang pelaksanaan e-Pembayaran

S1

Mengurangkan terimaan bayaran secara konvensional



20 Agensi Baru

Bilangan agensi yang bersedia untuk melaksanakan e-Pembayaran



3 Kertas Kajian

Kajian semula akta/garis panduan ke arah mod bayaran secara e-Pembayaran



3 Kertas Kajian

Kajian penggunaan cek, tunai dan e-Pembayaran di agensi barisan hadapan Kerajaan (JPJ/JIM/Mdi/JPN/PDRM)

S2

Memperluaskan pelaksanaan e-Pembayaran di Sektor Awam



10 Program Kesedaran

Melaksanakan program kesedaran e-Pembayaran kepada agensi



3 Kajian

Kajian bagi mengenal pasti perkhidmatan yang berpotensi melaksanakan e-Pembayaran di agensi Kerajaan Persekutuan, UA dan PBT



20 Program Promosi

Menggalakkan penggunaan gerbang pembayaran sektor swasta sedia ada



O2 Pengukuhan Perkhidmatan e-Pembayaran Sektor Awam

Objektif:

- i. Memperkukuhkan tahap kesedaran pengguna bagi menggunakan e-Pembayaran
- ii. Meningkatkan tahap peratusan penggunaan e-Pembayaran di kalangan semua lapisan pengguna

S3

Meningkatkan tahap penggunaan e-Pembayaran



40 Program Kesedaran

Melaksanakan program kesedaran e-Pembayaran kepada rakyat

S4

Pemantauan pelaksanaan e-Pembayaran



5% Peningkatan Setahun

Peningkatan pencapaian tahap penggunaan e-Pembayaran secara berkala



10 Laporan

Laporan pencapaian tahap penggunaan e-Pembayaran secara berkala

S5

Memperluaskan penggunaan *mobile payment*



20 Program Promosi

Promosi perkhidmatan e-Pembayaran melalui *mobile payment*



O3 Pemantapan Tahap Keyakinan Terhadap e-Pembayaran Sektor Awam

Objektif:

- i. Meningkatkan tahap keyakinan pengguna
- ii. Memastikan perkhidmatan e-Pembayaran selamat digunakan

S6

Meningkatkan tahap keyakinan pengguna terhadap e-Pembayaran Sektor Awam



22 Aplikasi Ditaliah Pensijilan

Bilangan pentauliah Malaysia *Trustmark* Sektor Awam (MTSA)



2 Kertas Kajian

Kajian kepuasan pengguna terhadap e-Pembayaran Sektor Awam

S7

Mewujudkan Prosedur Standard e-Pembayaran Sektor Awam



3 Manual Pengguna

Manual Pengguna e-Pembayaran

11. PELAN TINDAKAN DAN SASARAN OUTPUT e-PEMBAYARAN

OUTCOME 1 : Pembudayaan *Cashless Society* di Sektor Awam

Penggunaan perkhidmatan e-Pembayaran di kalangan pengguna perlu dipupuk menjadi satu budaya terutama di kalangan golongan sasaran. Kerajaan giat membudayakan *cashless society* dalam Sektor Awam bagi mengurangkan kebergantungan kepada tunai. Antara kebaikannya adalah:

- Mengurangkan masalah pengurusan tunai bagi jumlah wang yang agak banyak.
- Mengurangkan risiko kehilangan wang tunai disebabkan oleh kecurian atau bencana alam.
- Mengurangkan dan menghapuskan kos pengendalian tunai.

Menjelang tahun 2020, Kerajaan memberi fokus kepada *mobile payment* bagi memudahkan pengguna membuat pembayaran di mana sasaran pengguna adalah golongan muda. Walau bagaimanapun, dua (2) inisiatif akan diambil bagi merealisasikan strategi berkenaan iaitu:

- Kajian semula akta/garis panduan ke arah penggunaan e-Pembayaran di agensi Kerajaan.
- Kajian penggunaan cek, tunai dan e-Pembayaran di agensi barisan hadapan Kerajaan.

Kejayaan pelaksanaan e-Pembayaran Sektor Awam juga turut bergantung kepada tahap kesedaran rakyat terhadap kewujudan perkhidmatan e-Pembayaran itu sendiri. Justeru, kempen kesedaran dan promosi perlu diperkukuhkan secara konsisten dengan kolaborasi bersama pelbagai agensi dan pihak swasta. Selain itu, program pengurusan perubahan turut diberi perhatian yang sewajarnya oleh agensi bagi menentukan hala tuju dan kejayaan pelaksanaan e-Pembayaran Kerajaan kelak.

Program promosi e-Pembayaran Sektor Awam perlu dilaksanakan secara bersepadu dengan *service provider*, *gateway provider* dan pihak bank. Jalinan NBOS di antara agensi Sektor Awam dengan pihak swasta perlu diperkukuhkan lagi.

Kajian berkaitan penggunaan perkhidmatan e-Pembayaran di UA bagi melihat tahap penggunaan di kalangan penuntut universiti dan kajian berkaitan perkhidmatan e-Pembayaran bagi agensi bukan barisan hadapan terutama

yang melibatkan PBT iaitu di Majlis Perbandaran serta Majlis Daerah yang berpotensi besar menyumbang kepada peningkatan transaksi e-Pembayaran akan dilaksanakan.

S1 - Mengurangkan terimaan bayaran secara konvensional			Peneraju Utama	2016	2017	2018	2019	2020
OP1	Bilangan agensi yang bersedia untuk melaksanakan e-Pembayaran	20 agensi (PBT dan PTG Negeri)	MAMPU	4	4	4	4	4
OP2	Kajian semula akta/garis panduan ke arah mod bayaran secara e-Pembayaran	3 kajian i. Kanun Tanah Negara ii. KPKT iii. 1PP	NRE KPKT MOF	1			1	
OP3	Kajian penggunaan cek, tunai dan e-Pembayaran di agensi barisan hadapan Kerajaan (JPJ/JIM/Mdi/JPN/PDRM)	3 kajian (BNM & JANM)	BNM	1		1		1
S2 - Memperluaskan pelaksanaan e-Pembayaran di Sektor Awam			Peneraju Utama	2016	2017	2018	2019	2020
OP4	Melaksanakan program kesedaran e-Pembayaran kepada agensi	10 program i. 4 program ii. 4 program iii. 2 program	KPKT MAMPU MOF		1 1	1 1	1 1	1 1

OP5	Kajian bagi mengenal pasti perkhidmatan yang berpotensi dilaksanakan secara e-Pembayaran di agensi Kerajaan Persekutuan, Universiti Awam dan PBT	3 Kajian						
		i. Kajian ke atas Kementerian/ agensi/UA menggunakan e-Pembayaran	MAMPU		1		1	
		ii. Kajian ke atas semua PBT menggunakan e-Pembayaran	KPKT			1		
OP6	Menggalakkan penggunaan gerbang pembayaran sektor swasta sedia ada	20 Program Promosi	MAMPU	4	4	4	4	4

OUTCOME 2 : Pengukuhan Perkhidmatan e-Pembayaran Sektor Awam

MAMPU merupakan agensi yang bertanggungjawab menyelaras pencapaian agensi yang terlibat dalam menggunakan perkhidmatan e-Pembayaran Sektor Awam. Transaksi penggunaan e-Pembayaran melibatkan agensi barisan hadapan dan agensi terpilih dilaporkan secara berkala empat (4) kali setahun dalam mesyuarat JKTF.

Pemantauan prestasi e-Pembayaran di agensi Sektor Awam akan diuruskan secara bersepadu dengan mewujudkan portal pelaporan prestasi penggunaan perkhidmatan e-Pembayaran. Agensi yang mempunyai transaksi pembayaran yang tinggi seperti JPJ, JKDM, JIM, PDRM, JPN, Mdl dan PBT merupakan penyumbang utama prestasi penggunaan e-Pembayaran Sektor Awam.

S3 - Meningkatkan tahap penggunaan e-Pembayaran			Peneraju Utama	2016	2017	2018	2019	2020
OP7	Melaksanakan program kesedaran e-Pembayaran kepada rakyat	40 Program Roadshow e-Pembayaran	BNM	20	5	5	5	5

S4 - Pemantauan pelaksanaan e-Pembayaran			Peneraju Utama	2016	2017	2018	2019	2020
OP8	Peningkatan pencapaian tahap penggunaan e-Pembayaran secara berkala	Peningkatan 5% setahun	MAMPU	40%	45%	50%	55%	60%
OP9	Laporan pencapaian tahap penggunaan e-Pembayaran secara berkala	10 laporan	MAMPU	2	2	2	2	2
S5 - Memperluaskan penggunaan <i>mobile payment</i>			Peneraju Utama	2016	2017	2018	2019	2020
OP10	Promosi perkhidmatan e-Pembayaran melalui <i>mobile payment</i>	20 program promosi	MAMPU	4	4	4	4	4

OUTCOME 3 : Pemantapan Tahap Keyakinan Terhadap e-Pembayaran Sektor Awam

Kerajaan memandang serius berkaitan dengan tahap keselamatan dan kerahsiaan yang melibatkan perkhidmatan e-Pembayaran. Keyakinan terhadap jaminan keselamatan dan kerahsiaan maklumat transaksi akan memacu kepada peningkatan prestasi e-Pembayaran. Kerajaan telah memperkenalkan pelaksanaan pensijilan MTSA bagi meningkatkan tahap kepercayaan pengguna terhadap perkhidmatan e-Pembayaran. Oleh itu, PSPSA akan memberi tumpuan kepada perluasan pensijilan MTSA kepada agensi yang melaksanakan e-Pembayaran melalui portal.

Kini, pengukuran kepuasan pengguna dilaksanakan oleh agensi secara berasingan dengan menetapkan kriteria penilaian dan metodologi mengikut agensi masing-masing. Kajian kepuasan pengguna bersepadu akan dilaksanakan untuk mengukur tahap kepuasan pengguna terhadap

perkhidmatan e-Pembayaran Sektor Awam. Objektif kajian ini dilaksanakan adalah untuk:

- Menilai kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan e-Pembayaran yang dilaksanakan oleh agensi Sektor Awam.
- Mengetahui keberkesanan sesuatu perkhidmatan e-Pembayaran yang disediakan kepada pengguna.
- Mendapatkan cadangan penambahbaikan terhadap perkhidmatan e-Pembayaran yang disediakan.

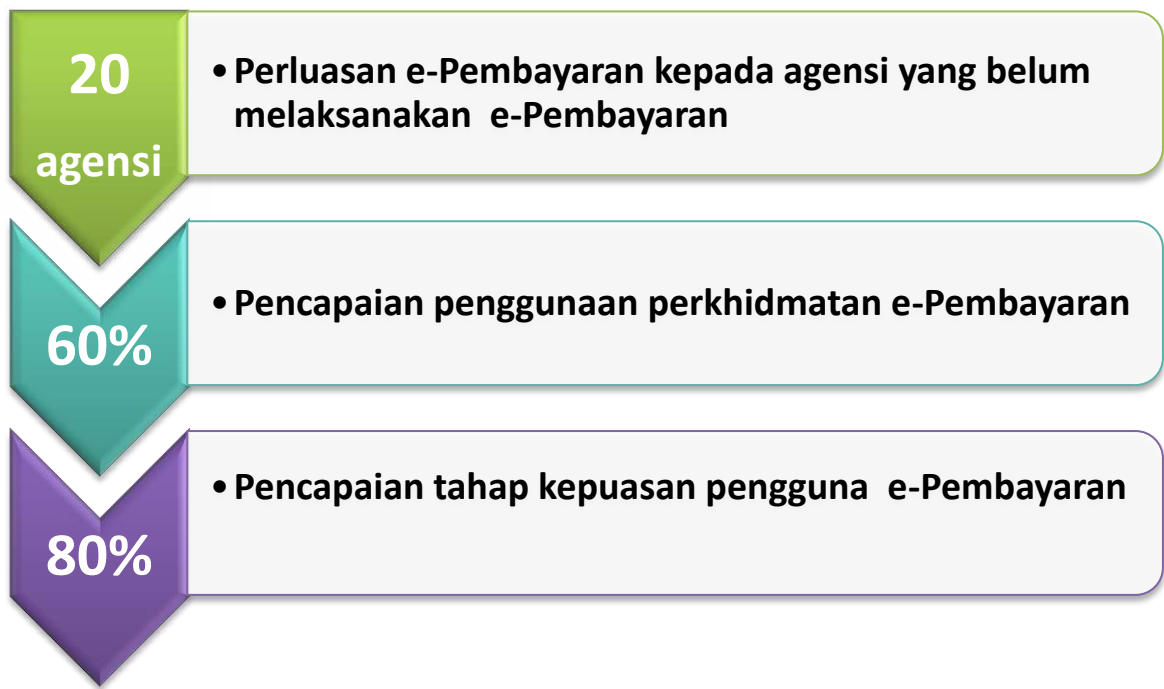
Laporan kajian kepuasan pengguna akan dilaksanakan dua (2) tahun sekali dengan memilih semua agensi yang mempunyai perkhidmatan e-Pembayaran dan laporan ini akan dibentangkan dalam mesyuarat JKTF. Usaha bersepadu perlu dilaksanakan bagi meningkatkan kesedaran rakyat supaya menggunakan e-Pembayaran.

Garis panduan dan manual pengguna berkaitan pelaksanaan e-Pembayaran akan disediakan bagi memudahkan penggunaan perkhidmatan e-Pembayaran. Garis panduan tersebut akan memberi pencerahan kepada agensi pelaksana mengenai peranan dan tanggungjawab dalam mengurus dan menyediakan perkhidmatan e-Pembayaran di agensi masing-masing. PSPSA mensasarkan tiga (3) garis panduan dan manual pengguna untuk rujukan.

S6- Meningkatkan tahap keyakinan pengguna terhadap e-Pembayaran Sektor Awam			Peneraju Utama	2016	2017	2018	2019	2020
OP11	Bilangan pentauliahan Malaysia <i>TrustMark</i> Sektor Awam (MTSA)	22 Sijil MTSA	MAMPU	3	5	5	5	4
OP12	Kajian kepuasan pengguna terhadap e-Pembayaran Sektor Awam	2 kajian kepuasan pengguna	MAMPU		1			1

S7- Mewujudkan Prosedur Standard e-Pembayaran Sektor Awam			Peneraju Utama	2016	2017	2018	2019	2020
OP13	Manual Pengguna e-Pembayaran	3 Manual Pengguna						
		i. Urusan permohonan pusaka	NRE		1			
		ii. e-Pembayaran	JANM	1				
		iii. ePBT	KPKT		1			

12. KEY PERFORMANCE INDICATOR PSPSA



13. PENUTUP

Dalam merealisasikan hasrat untuk mencapai status negara maju dan berpendapatan tinggi, Kerajaan telah menggariskan hala tuju yang jelas bertonggakkan Gagasan 1Malaysia: “Rakyat Didahulukan Pencapaian Diutamakan”, Program Transformasi Kerajaan (GTP), Program Transformasi Ekonomi (ETP), Model Ekonomi Baharu (MEB) dan RMKe-11. Justeru, PSPSA 2016-2020 ini dirangka untuk memastikan usaha Kerajaan dalam meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan e-Pembayaran secara dalam talian yang cekap, berkualiti, selamat dan mesra pengguna. PSPSA 2016-2020 akan menjadi rujukan kepada agensi Kerajaan dalam merealisasikan matlamat untuk membudayakan *cashless society* di Sektor Awam.



Disediakan oleh:



**Bahagian Strategi Korporat dan Komunikasi
Perbendaharaan Malaysia
Aras 6, Blok Selatan
Kompleks Kementerian Kewangan
Presint 2
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62592 Putrajaya**

**Tel: 03-88823662
Fax: 03-88823872**

**Bahagian Kerajaan Digital
Unit Pemodenan Tadbiran dan
Perancangan Pengurusan Malaysia
(MAMPU)
Jabatan Perdana Menteri
Blok B
Bangunan MKN-Embassy Techzone
63000 Cyberjaya**

**Tel: 03-80008000
Fax: 03-88883721**

Dengan kerjasama:

