# CARTA FUNGSI
# UNIT DIGITALISASI PERKHIDMATAN AWAM
# JABATAN PREMIER SARAWAK (OPERASI)

**PENGARAH**

**TIMBALAN PENGARAH**

## SEKSYEN KHIDMAT PENGURUSAN

### Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia

**1. Pengurusan Sumber Manusia**

1. Menyelenggara dan mengemaskini rekod peribadi semua pegawai.
2. Mengurus perpindahan kakitangan.
3. Mengurus sistem e-Prestasi kakitangan
4. Mengurus proses persaraan kakitangan
5. Mengurus dan mengemaskini perjawatan
6. Mengurus dan mengemaskini rekod kakitangan yang menduduki peperiksaan untuk pengesahan dalam jawatan;
7. Mengurus dan mengemaskini hal berkaitan cuti kakitangan;
8. Mengurus dan menyelaras latihan kakitangan.
9. Menyelaras aktiviti perancangan Unit;
10. Mengurus pentadbiran pejabat dan hal ehwal kakitangan jabatan dan mengkoordinasi skim F di bawah sistem kader negeri
11. Merancang dan menyedia latihan dalam bidang Sistem Maklumat bagi Skim F di bawah sistem kader negeri

**2. Pembangunan Sumber Manusia**

1. Merancang, mengurus dan menyelaras Kemajuan Laluan Kerjaya Skim Perkhidmatan N (IT).
2. Merancang, mengurus dan menyelaras Program Pembangunan Sumber Manusia Skim Perkhidmatan N (IT).
3. Merancang, mengurus dan menyelaras Pelan Perancangan Penggantian untuk jawatan strategik Skim Perkhidmatan Pegawai Teknologi Maklumat Negeri
4. Menyelaras dan menyediakan ulasan pengukuhan struktur organisasi ICT Kementerian/agensi
5. Merancang, mengurus dan membangun Program Pembangunan Sumber Manusia Perkhidmatan N (IT)
6. Merancang, mengurus, membangun dan memantau Pelan Pembangunan Kompetensi Perkhidmatan N (IT)
7. Merancang, mengurus, membangun dan memantau Training Roadmap Perkhidmatan N (IT)
8. Menyelaras pemilihan calon bagi program penajaan dan latihan (HLP, JICA, COTI, Biasiswa YDP Agong)
9. Merancang, mengurus dan melaksana program pembangunan kompetensi teknikal ICT dan umum/insaniah Perkhidmatan N (IT)
10. Mengurus permohonan bagi Program Pensijilan Profesional Perkhidmatan Sistem Maklumat Negeri
11. Merancang, mengurus dan menyelaras program/aktiviti berkaitan Chief Digital Officer.
12. Merancang, mengurus, menyelaras dan menyediakan platform perkongsian idea bagi trend teknologi terkini serta insiatif pendigitalan Negeri kepada Pengurus ICT dan Chief Digital Officer (CDO) Negeri
13. Merancang, mengurus, membangun dan memantau program penempatan khas melalui kolaborasi strategik dengan IPTA, IPTS atau industri dalam serta luar negara
14. Merancang, mengurus dan menyelaras permohonan, penilaian, perakuan dan pemantauan SME ICT
15. Merancang, menyelaras dan melaksanakan libat urus Skim Perkhidmatan M (IT) bersama Ketua Perkhidmatan Kader.
16. Merancang, mengurus, menyelaras dan melaksana program kolaboratif strategik ICT Negeri dengan kerajaan negeri, akademia serta pihak industri dalam dan luar negara
17. Menyelaras dan memantau Key Performance Indicator (KPI) Generik dan KPI Spesifik Skim Perkhidmatan N (IT)

### Pentadbiran dan Kualiti

**1. Pentadbiran**

1. Pentadbiran Am Pejabat
· Menguruskan hal ehwal surat menyurat serta urusan fail pejabat
· Merancang, mengurus dan melaksana program utama UDPA
· Menyelaras aktiviti/Program/mesyuarat dalaman UDPA
· Menyelaras urusan tempahan bilik Mesyuarat Utama UDPA
· Menyelaras urusan logistik bagi keperluan program, mesyuarat, seminar, bengkel dan kursus di UDPA
· Menguruskan bekalan bahan keperluan inventori dan stor pejabat
2. Penyelarasan
· Menyelaras urusan Tempat Letak Kereta Pegawai Pengurusan UDPA
· Menyelaras mesyuarat Pengurusan Tertinggi (Pengarah bersama Ketua Ketua-Ketua Bahagian)
· Menyelaras dan memantau Pencapaian Piagam Pelanggan UDPA
3. Kenderaan Pejabat
· Menyelaras urusan kenderaan Jabatan · Memproses permohonan tempahan kenderaan gunasama Pejabat
· Mengurus pengagihan jadual tugasan pemandu kenderaan BKP
· Mengurus pembekalan dan penggantian Kereta Rasmi Jawatan (KRJ) bagi Pengarah dan kereta rasmi jabatan (gunasama)
· Mengurus Pembelian Kereta Rasmi Jawatan (KRJ) selepas bersara bagi Ketua Jabatan di UDPA
· Mengurus kad inden minyak Kereta Rasmi Jawatan (KRJ) bagi Ketua Jabatan dan kenderaan rasmi jabatan
· Mengurus penyelenggaraan dan pembaikan kenderaan rasmi jabatan
· Menyelaras saman kenderaan jabatan
4. Pengurusan Perolehan dan Aset Pejabat
· Merancang, menyelaras dan menguruskan perolehan pejabat
· Merancang, menyelaras dan menguruskan aset pejabat
· Pengurusan stor alat tulis UDPA
5. Pengurusan Rekod Pejabat
· Membangunkan klasifikasi fail berdasarkan klasifikasi fail yang ditetapkan oleh Arkib
· Melaksanakan sistem pengurusan rekod elektronik secara berpusat di pejabat (CACTUS)
· Menguruskan Registri Berpusat di UDPA
· Melaksanakan program kesedaran pengurusan rekod melalui khidmat nasihat, kursus dan taklimat.
· Menyelaras pelantikan pegawai pengelas, pendaftar rahsia, pegawai keselamatan berjadual dan pegawai/pembantu tadbir rekod jabatan
· Mengurus dan memastikan pelupusan rekod dilaksanakan secara sistematik
· Menguruskan dokumen terperingkat mengikut Akta Rahsia Rasmi dan Arahan Keselamatan
6. Keceriaan, Keselamatan dan Penyelenggaraan Pejabat
· Merancang, mengurus dan melaksana pengurusan keceriaan dan keselamatan pejabat
· Merancang, mengurus dan mengatur selia kebersihan dan keselamatan ruang pejabat
· Merancang, mengurus dan menyelia penggunaan kemudahan gunasama pejabat
· Berhubung dengan Jabatan Kerja Raya/kontraktor lantikan berkaitan urusan penyelenggaraan pejabat

**2. Kualiti**

1. Mengawasi perlaksanaan dan memantau semua aktiviti peningkatan kualiti unit.
2. Mengenalpasti dan menganalisa pencapaian semua aktiviti peningkatan kualiti melalui laporan dan tindakan penambahbaikan yang telah diambil.
3. Menjadi sumber rujukan dalam memberi maklumat mengenai aktiviti peningkatan kualiti dalam unit.
4. Mengumpul data aktiviti peningkatan kualiti untuk dianalisa dan menyediakan laporan.
5. Menyebarkan maklumat berkaitan aktiviti peningkatan kualiti.
6. Merancang dan melatih kakitangan dalam perlaksanaan aktiviti kualiti.
7. Mengendalikan dan mengurus urusan serta aktiviti berkaitan pengauditan dan survei yang dijalankan sama ada dalaman dan luaran.
8. Membantu penyediaan unit yang terlibat dalam pengiktirafan kualiti seperti Pertandingan Kaunter Cemerlang, Pertandingan KIK. EKSA dan sebagainya.

## SEKSYEN PEMBANGUNAN PERKHIDMATAN GUNASAMA INFRASTRUKTUR DAN KESELAMATAN ICT

### Perkakasan ICT dan Peralatan Pejabat

1. Merangka, merancang, mentadbir dan mengurus perbelanjaan mengurus perkakasan ICT dan peralatan pejabat perkhidmatan awam Sarawak
2. Merancang dan mengurus perolehan dan pembekalan peralatan pejabat, perkakasan dan perisian ICT bagi kegunaan kementerian dan jabatan kerajaan Sarawak (agensi pusat bagi pembekalan peralatan pejabat, perkakasan dan perisian ICT)
3. Menilai dan menganalisa keperluan peralatan pejabat, perkakasan dan perisian ICT bagi kegunaan kementerian dan jabatan kerajaan Sarawak
4. Merangka dan menentukan spesifikasi teknikal perkakasan dan peralatan pejabat bagi kegunaan kementerian dan jabatan kerajaan Sarawak
5. Merancang, mentadbir dan mengurus kontrak berpusat perkakasan ICT dan peralatan pejabat
6. Memantau dan menyelaras penghantaran peralatan pejabat, perkakasan ICT dan perisian ICT ke kementerian dan jabatan kerajaan Sarawak
7. Memantau, menyelaras dan menyedia keperluan perkhidmatan bantuan sokongan teknikal perkakasan ICT dan peralatan pejabat untuk kementerian dan jabatan kerjaan Sarawak
8. Mengurus baik pulih dan penyelenggaraan perkakasan ICT dan peralatan pejabat kementerian dan jabatan kerajaan Sarawak
9. Memberi khidmat nasihat teknikal dan kepakaran dalam teknologi terkini perkakasan dan perisian ICT kepada perkhidmatan awam negeri Sarawak merangkumi badan berkanun pihak berkuasa tempatan
10. Merancang dan menjalankan kajian dan penyelidikan penambahbaikan teknologi dan inovasi peralatan pejabat, perkakasan dan perisian ICT terkini untuk kegunaan kementerian dan jabatan kerajaan Sarawak
11. Merancang dan melaksanakan lawatan pemantauan dan pemeriksaan ke kementerian dan jabatan kerajaan Sarawak
12. Mengesah dan meperaku laporan pemeriksaan teknikal perkakasan ICT dan peralatan pejabat yang dikemukakan oleh kementerian dan jabatan kerajaan Sarawak
13. Mengendalikan dan memberi taklimat berkenaan pengurusan peralatan pejabat, perkakasan dan perisian ICT kepada kementerian dan jabatan kerajaan Sarawak
14. Menggubal, merangka dan membangun dasar, garis panduan serta pekeliling berkenaan pengurusan peralatan pejabat, perkakasan dan perisian ICT selaras dengan tatacara pengurusan asset yang sedang berkuatkuasa

### Perancangan dan Penyelidikan Teknologi

1. Mengkaji semula dan menilai kajian pasaran terhadap perubahan teknologi serta piawaian ICT.
2. Merangka dasar dan polisi serta piawaian terhadap teknologi.
3. Mempromosi piawaian ICT yang telah diluluskan oleh DGC di Perkhidmatan Awam Negeri Sarawak.
4. Memantau dan menguatkuasakan pelaksanaan dan penggunaan piawaian yang telah diluluskan oleh DGC di Perkhidmatan Awam Negeri Sarawak.

### Rangkaian dan Perkhidmatan Sarawaknet

1. Merancang dan mengurus hala tuju dan pelan strategik keperluan perkhidmatan (seperti e-mel, cloud storage) dan infrastruktur rangkaian SarawakNet untuk agensi-agensi kerajaan Sarawak (termasuk pihak berkuasa tempatan dan badan-badan berkanun)
2. Merangka dan merancang keperluan perkhidmatan dan infrastruktur rangkaian SarawakNet untuk agensi-agensi kerajaan negeri (termasuk pihak berkuasa tempatan, badan-badan berkanun)
3. Menilai dan menganalisa keperluan dan kapasiti perkhidmatan dan infrastruktur rangkaian SarawakNet untuk agensi-agensi kerajaan Sarawak
4. Mengkaji dan menentukan keperluan menaik taraf kapasiti infrastruktur rangkaian SarawakNet
5. Merancang pelaksanaan konsolidasi, migrasi dan integrasi rangkaian SarawakNet dan kolaborasi rangkaian lain (contohnya: MyGov*net)
6 Memberi khidmat nasihat teknikal dan kepakaran dalam teknologi terkini perkhidmatan infrastruktur rangkaian kepada perkhidmatan awam Sarawak merangkumi badan-badan berkanun dan pihak berkuasa tempatan
7. Merancang dan menjalankan kajian dan penyelidikan untuk penambahbaikan, naik taraf dan inovasi teknologi terkini infrastruktur rangkaian bagi meningkatkan mutu perkhidmatan rangkaian SarawakNet
8. Mengendalikan dan memberi taklimat berkenaan perkhidmatan dan infrastruktur rangkaian SarawakNet kepada kementerian dan jabatan kerajaan Sarawak
9. Merancang, mengurus dan menyelaras permohonan keperluan perkhidmatan SCS Cloud Storage, co-location dan physical hosting bagi perkhidmatan awam Sarawak
10. Menggubal dan merangka dasar, garis panduan serta surat pekeliling berkenaan perkhidmatan dan infrastruktur rangkaian SarawakNet

### Keselamatan ICT dan Siber

1. Merancang dan mengurus hala tuju dan pelan strategik keselamatan ICT perkhidmatan awam Sarawak (PANS)
2. Merancang, mengurus, menganalisa, melaksana dan memantau Perkhidmatan Prasarana Kunci Awam Kerajaan (PKI)
3. Merancang, mengurus dan melaksana Computer Emergency Response Team (QCERT)
4. Membangun, melaksana dan membuat kajian semula dari masa ke masa polisi,piawaian dan prosedur Keselamatan ICT untuk Perkhidmatan Awam Sarawak
5. Melaksana penilaian risiko terhadap keselamatan ICT Sarawak
6. Menyedia serta mencadang infrastruktur keselamatan ICT di agensi-agensi Kerajaan Negeri
7. Menguatkuasa pelaksanaan serta penggunaan polisi, piawaian dan prosedur Keselamatan ICT Sarawak di agensi-agensi kerajaan Sarawak
8. Menganjur seminar dan aktiviti-aktiviti kesedaran serta pematuhan keselamatan ICT untuk agensi-agensi kerajaan Sarawak
9. Memberi khidmat nasihat berkenaan keselamatan ICT kepada pihak berkuasa tempatan (PBT), badan-badan berkanun dan Negeri
10. Menggubal, merangka dan membangun dasar, garis panduan serta pekeliling berkenaan keselamatan ICT
11. Merancang dan menjalankan kajian dan penyelidikan untuk penambahbaikan inovasi teknologi terkini keselamatan ICT perkhidmatan awam kerajaan Sarawak

### Pengurusan Kewangan

**1. Pengurusan Akaun**
· Menguruskan pembayaran secara elektronik melalui sistem SIFBAS bagi Bil Bil-Bil, Perkhidmatan Kontrak, Tuntutan serta Elaun Elaun-Elaun dalam Perkhidmatan Awam;
· Menyedia dan menyelaras Anggaran Mengurus dan Pembangunan
· Memantau Prestasi Perbelanjaan dan penyediaan LaporanLaporan-Laporan Kewangan.
**2. Pengurusan Gaji**
· Bertanggungjawab menyediakan input bagi tujuan Pembayaran Gaji dan Elaun kakitangan;
· Menyediakan Perubahan Gaji, menyemak dan membuat pengesahan Potongan Gaji.
· Menguruskan pembayaran Elaun Lebih Masa dsbnya.
3. Pengurusan Kewangan
· Menguruskan pengeluaran Pesanan Tempatan
bagi Pembelian Terus dan Perolehan Sebutharga di peringkat pejabat;
· Menguruskan permohonan kemudahan Pinjaman Perumahan, Kenderaan dan Komputer.
**3. Kewangan**
· Menyediakan Belanjawan;
· Menggendalikan Peruntukan;
· Menyediakan Bayaran gaji;
· Menyediakan Penyata Penyesuaian Bulanan;
· Penyata Perbendaharaan;
· Memeriksa Baucar Baucar-Baucar Bayaran Am;
· Menyemak Dan Meluluskan Baucar Pembayaran
**4. Pembangunan**
· Mengawal dan memproses permohonan pengeluaran waran Peruntukan Pembangunan bagi semua Jabatan/agensi di bawah Jabatan Premier Sarawak;
· Bertanggungjawab dalam penyediaan dan pelarasan ke atas Cadangan Anggaran Pembangunan Tahunan dan Rancangan Lima Tahun Jabatan/Agensi di bawah Jabatan Premier Sarawak;
· Urusetia kepada Jawatankuasa Pengurusan Kewangan dan Akaun bagi Peruntukan Pembangunan Jabatan Premier Sarawak (termasuk Permohonan Peruntukan Tambahan (ASP) dan Pindah Peruntukan Pembangunan (Virement)

## SEKSYEN PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN ICT

### Perancangan Strategik ICT

1. Merancang, membangun dan menyelaras polisi ICT Kerajaan Sarawak untuk menyokong aspirasi ekonomi digital Sarawak.
2. Perlaksanaan dasar-dasar dan inisiatif digital yang lebih meluas seperti Public Key Infrastructure (PKI), Keselamatan ICT, Pengurusan Data dan sebagainya di peringkat Agensi Kerajaan Sarawak, Badan-badan Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan.
3. Menyediakan perkhidmatan khidmat nasihat kepada Agensi Kerajaan Sarawak mengenai perancangan strategik ICT Agensi dan menyelaras serta mengemaskini metodologi perancangan strategik ICT Kerajaan Sarawak.
4. Memberi khidmat nasihat kepada agensi bagi pengurusan projek ICT di agensi Kerajaan Sarawak.
5. Merancang, membangun dan menyelaras tranformasi perkhidmatan kerajaan menerusi insiatif end-to-end di peringkat kerajaan pusat dan kerajaan Sarawak melalui pembangunan Integrated Service Management (ISM) Platform
6. Membangun pelan,program dan belanjawan ICT Perkhidmatan Awam Negeri.
7. Membangunkan Enterprise Architecture (EA) untuk kerajaan digital Negeri Sarawak

### Pembangunan Projek

1. Merancang, membangun dan menyelaras pembangunan sistem aplikasi ICT merentasi Agensi Kerajaan Sarawak yang diterajui oleh UDPA.
2. Menyelaras dan mengemaskini metodologi pengurusan projek ICT Kerajaan Sarawak.
3. Menyelaras garis panduan dan prosedur pembangunan sistem ICT kepada Agensi Kerajaan Sarawak.
4. Memantau pembangunan, memberi khidmat nasihat pengurusan projek ICT dan memastikan projek-projek ICT mengikut skop yang telah ditetapkan dalam Perkhidmatan Awam Sarawak.
5. Mengurus maklumat, dokumen serta kontrak projek ICT dan memantau perkembangan serta status projek ICT Kerajaan Sarawak di dalam sistem PACES.
6. Merancang, membangun, menyelenggara dan melaksanakan peluasan penggunaan sistem aplikasi generik (Common Application) cth. Pengurusan Rekod, sistem penempahan fasiliti dan tiket, sistem e-kalendar dan sistem pengurusan mesyuarat
7. Mengurus, menyemak semula dan meluluskan cadangan penguatkuasaan terma-terma kontrak seperti penalti, pelanjutan masa dan penamatan kontrak.
8. Mengurus dan mengeluarkan surat kelulusan pelaksanaan projek ICT tahunan dan kelulusan kos serta skop projek ICT Kerajaan Sarawak.
8. Mengurus, memantau dan memastikan perbelanjaan projek ICT Kerajaan Sarawak mengikut jadual pelaksanaan dan kemajuan projek ICT.

### Pengurusan Tahap Perkhidmatan ICT (SLA)

1. Menyedia belanjawan SLA tahunan serta belanjawan SLA bagi tempoh 5 tahun bagi aplikasi serta infrastruktur ICT.
2. Menyelaras dalam pengwujudan kontrak,kaji-semula kontrak dan rundingan kontrak SLA .
3. Mengkaji semula rangka kerja SLA sedia ada setiap tiga tahun atau apabila diperlukan.
4. Membuat pemantauan dan penilaian yang berterusan terhadap penyampaian perkhidmatan yang dipersetujui dalam SLA bagi mengukur pretasi SLA.
5. Memantau dan mengurus kontrak SLA serta membuat penyambungan atau pemberhentian kontrak jika diperlukan.
6. Menyelaras peruntukan yang perlu diagihkan kepada agensi setiap suku tahun untuk pembayaran SLA serta memantau pembayaran SLA oleh agensi-agensi Kerajaan.
7. Membuat semakan keatas semua kontrak bagi meneliti kandungan SLA untuk memenuhi kehendak

### Perkhidmatan Urus Setia Projek ICT dan DGC

1. Menyemak kertas kerja yang diusulkan oleh agensi-agensi PANS (Kementerian, Jabatan, PBT dan Badan Berkanun Negeri) ke Digital Government Commitee (DGC)
2. Mengesyor dan membuat rekomendasi ke atas kertas kerja yang diusulkan oleh agensi-agensi PANS (Kementerian, Jabatan, PBT dan Badan Berkanun Negeri) untuk kelulusan DGC
3. Menyelaras mesyuarat DGC/ circular resolution
4. Memantau pelaksanaan keputusan DGC secara suku tahunan

### Pembangunan Platform Generik

1. Merancang, membangun dan menyelenggara Integrated Service Management (ISM) platform selaras dengan keperluan semasa untuk menyokong inisiatif-inisiatif pendigitalan.

2. Merancang and menyelaras aktiviti-aktiviti pelaksanaan ISM platform

3. Memberi khidmat nasihat kepada agensi dalam hal-ehwal pelaksanaan ISM

## SEKSYEN PEMBUDAYAAN ICT

### Pengurusan Portal dan Laman Web

1. Membentuk polisi, piawaian dan garis panduan untuk pembangunan, penyelenggaraan dan penggunaan laman web Negeri.
2. Merancang dan membentuk strategi untuk meningkatkan mutu kandungan laman web bagi Agensi-agensi Perkhidmatan Awam Negeri.
3. Merancang dan membentuk strategi untuk meningkatkan keberkesanan pengurusan laman web agensi-agensi Perkhidmatan Awam Negeri.
4. Merancang dan membentuk strategi untuk menjadikan portal/laman web sebagai saluran atas talian (digital channel) yang utama.
5. Menyelaras dan memantau ketepatan piawaian pembangunan dan penyelenggaraan laman web untuk agensi Perkhidmatan Awam Negeri.
6. Mengurus hal ehwal berkenaan anugerah portal/laman web .
7. Memberi sokongan teknikal kepada pentadbir laman web agensi Perkhidmatan Awam Negeri dalam pembangunan dan penyelenggaraan laman web.
8. Menyelaras dan mengendali semua permintaan atau pertanyaan dari Agensi Perkhidmatan Awam Negeri berkenaan pembangunan laman web.
9. Mengurus dan mengendali program latihan pentadbir laman web.
10. Menyelenggara pangkalan data berkenaan penyelaras laman web Negeri.
11. Membina dan menyelenggara laman web Kerajaan Negeri Sarawak (www.sarawak.gov.my, www.sarawaknet.gov.my, www.jkm.sarawak.gov.my,sarawaknet.gov.my).
12. Mengendali dan meyelaras hal ehwal berkenaan pengumpul pemprosesan dan penyimpan bahan-bahan media berhubung program pembangunan Kerajaan Negeri.

### Pengurusan Bakat Digital

1. Berkolabarasi dengan agensi berkaitan dalam mewujudkan budaya kerja yang dipacu oleh digital dalam Negeri.
2. Pemerkasaan Keupayaan dan Pengekalan Bakat Pemimpin Digital
3.. Pengukuhan Pengurusan dan Pengekalan Bakat Personel Perkhidmatan Sistem Maklumat
4. Pemantapan Kompetensi Digital Personel Negeri.
5. Mengadakan program kesedaraan ICT dampameran ICT di kalangan rakyat untuk meningkatkan pengetahuan ICT dan penggunaan ICT dalam kehidupan harian mereka.

### Pemerkasaan Perkhidmatan Kerajaan Digital

1. Mempromosi dan memperkasakan budaya digital kepada orang awam dan penjawat
2. Mempromosi penggunaan aplikasi dan perkhidmatan dalam talian (online services) Kerajaan Digital di kalangan penjawat Perkhidmatan Awam Negeri dan rakyat.
3. Mempromosi piawaian ICT yang telah diluluskan oleh SITRC di Perkhidmatan Awam Negeri Sarawak
4.. Mempromosi program pengetahuan dan kesedaran ICT untuk komuniti luar bandar.

## SEKSYEN DATA DAN MAKLUMAT

### Polisi Data

1. Merancang, mengurus dan menyelaras pelaksanaan strategi program pengurusan dan perkongsian data merentasi agensi kerajaan.
2.Membangunkan polisi dan garis panduan tadbir urus data dalam Perkhidmatan Awam Negeri Sarawak (PANS).
3. Memberi khidmat nasihat berkenaan tadbir urus data dalam PANS.
4. Merancang dan membangun pelan program transformasi perkhidmatan berpacukan data.

### Pembangunan Inisiatif Data

1. Merancang dan membangun pelan program transformasi perkhidmatan berpacukan data.
2. Melaksanakan program dan inisiatif berkaitan data di peringkat Kerajaan Sarawak dan Persekutuan.
3. Menyelaras program data terbuka bagi Kerajaan Sarawak.
4. Menyelaras kolaborasi perkongsian data di dalam dan luar PANS.
5. Menyelenggara program/inisiatif/platform data yang dibangunkan oleh Kerajaan Sarawak atau kolaborasi bersama:
   a. Data Analytic Centre
   b. State Data Management System
   c. Sarawak Open Data
   d. Malaysia Open Data
   e. MyGDX
   f. MyGDI

### Tadbir Urus Data

1.Merancang, membangun dan menyelaras program-program tadbir urus data.
2.Merancang program-program pembangunan kompetensi bagi Pegawai-Pegawai Data dalam PANS.
3. Melaksana program-program pembangunan Pegawai-Pegawai Data dalam PANS.
4. Merancang, mengurus dan menyelaras pelaksanaan Data Catalogue untuk agensi kerajaan di peringkat Kerajaan Sarawak.

## SEKSYEN PENGURUSAN KHIDMAT PELANGGAN

### Pengurusan Khidmat Pelanggan

**1. Pengurusan Perkhidmatan Pelanggan**
• Mengurus, menilai dan memantau tahap kepuasan pelanggan terhadap penyampaian perkhidmatan agensi/Jabatan Kerajaan Negeri Sarawak;
• Meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan barisan hadapan agensi/Jabatan Kerajaan Negeri Sarawak;
• Mengemaskini data kakitangan barisan hadapan agensi/Jabatan Kerajaan Negeri Sarawak;
• Menanda aras tahap perkhidmatan pengurusan pelanggan agensi/jabatan Kerajaan Negeri Sarawak.
• Mengurus dan menyelarasakan prestasi, kecekapan dan keperluan latihan pengurusan perkhidmatan pelanggan PANS.

**2. Polisi dan Pematuhan**
• Merancang, mengenal pasti, membangun dan merumuskan dasar dan garis panduan pengurusan perkhidmatan pelanggan;
• Mengurus, menilai dan memantau pematuhan pengurusan perkhidmatan pelanggan dan prestasi pengurusan perkhidmatan pelanggan agensi/jabatan PANS;
• Mengadakan audit pematuhan polisi dan garis panduan;
• Mengadakan intervensi untuk agensi/jabatan yang tidak memenuhi KPI yang ditetapkan;
• Menyediakan khidmat sokongan mengenai polisi dan pematuhan penyampaian perkhidmatan PANS

**3. Pelaksanaan Promosi Service Sarawak**
• Merancang, mengenal pasti dan menyedia pelan promosi tahunan Service Sarawak melalui setiap saluran pemasaran seperti elektronik, media massa dan jerayawara;
• Mengurus dan melaksana promosi mengikut pelan strategi tahunan bagi meningkat tahap kesedaran Rakyat terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Service Sarawak;
• Menyedia bahan promosi yang bersesuaian untuk program promosi tahunan yang dirancang;
• Mengadakan libat urus dengan agensi/jabatan Kerajaan dan pihak swasta dalam mempromosi Service Sarawak

### Capaian Perkhidmatan

**1. Pelaksanaan Pusat Perkhidmatan**
• Merancang, membangunkan dan menjalankan kajian lokasi untuk pusat perkhidmatan yang baharu.
• Mengadakan sesi libat urus dan mesyuarat dengan pihak Residen, masyarakat tempatan, Unit Pentadbiran, Jabatan Kerja Raya dan pihak yang berkaitan bagi pelaksanaan pusat perkhidmatan yang baharu.
• Menyediakan dan menguruskan rancangan pelaksanaan, bajet, soal rekaan pusat perkhidmatan dan laporan susulan pelaksanaan pusat perkhidmatan yang baharu.
• Mengurus dan memantau kerja-kerja pembinaan pusat perkhidmatan.
• Mengurus soal penyediaan dan pembelian peralatanperalatan yang diperlukan oleh pusat perkhidmatan yang baharu.
• Mengurus urusan berkaitan penyediaan pakaian seragam untuk kakitangan Bahagian dan Pusat Service Sarawak.

**2. Pelaksanaan Saluran Capaian Lain**
• Mengkaji dan membangun rangka capaian Service Sarawak
• Mengadakan sesi libat urus dan mesyuarat dengan pihak Residen, UP, masyarakat tempatan dan pihak yang berkaitan.
• Menyediakan dan menguruskan rancangan pelaksanaan, bajet, soal rekaan pusat perkhidmatan dan laporan susulan pelaksanaan pusat perkhidmatan yang baharu.
• Mengurus soal penyediaan dan pembelian peralatanperalatan yang diperlukan oleh saluran perkhidmatan yang baharu.
• Merangka pelan strategi penyampaian perkhidmatan bagi Digital Hub, eKIOSK dan Pusat Digital agensi Kerajaan Negeri dan Kerajaan Persekutuan.
• Bekerjasama dengan agensi Kerajaan Negeri dan Kerajaan Persekutuan dari segi merancang dan melaksanakan Service Sarawak di Pusat Digital yang dikenalpasti.

### Pengurusan Service Sarawak

**1. Sokongan Perkhidmatan Pelanggan**
• Membangun dan mengkaji semula garis panduan dan prosedur untuk pelaksanaan perkhidmatan melalui omni channel;
• Mengurus dan merancang sesi perbincangan dengan pemilik perkhidmatan untuk menambahbaik cara sokongan yang berkesan;
• Memberi input dalam pelan strategik yang berkaitan dengan sokongan perkhidmatan pelanggan Service Sarawak;
• Memantau dan menyelaras sokongan kepada pemilik perkhidmatan (service owner);
• Memantau dan menyelaras sokongan terhadap pelaksanaan Service Sarawak melalui omni channel;
• Mengkoordinasi dengan Seksyen Pembangunan Perkhidmatan untuk penambahbaikan sistem untuk kemudahan menyalurkan sokongan kepada pemilik perkhidmatan;
• Menyelaras semua laporan yang berkaitan untuk tujuan pelaporan kepada pengurusan atasan

**2. Pengurusan Pusat Perkhidmatan**
• Memantau dan mengkoordinasi operasi dan prestasi perkhidmatan untuk semua pusat perkhidmatan;
• Mengurus dan menyelarasakan anggaran dan perbelanjaan yang berkaitan dengan operasi pusat;
• Membangun dan mengkaji semula SOP dan garis panduan untuk operasi pusat dan pelaksanaan perkhidmatan;
• Membangun dan mengkaji semula garis panduan prestasi berkualiti mengenai penghargaan dan pengiktirafan untuk pusat, kakitangan dan pelanggan;
• Mengurus dan menyelarasakan prestasi kakitangan, kecekapan dan keperluan latihan.
• Memberi input dalam pelan strategik yang berkaitan dengan pelaksanaan Service Sarawak.
• Mengkoordinasi dengan Seksyen Pembudayaan ICT untuk melaksanakan usaha pembudayaan digital dan memperkenalkan akses perkhidmatan-perkhidmatan Kerajaan Sarawak oleh staf pusat perkhidmatan.

Kemas Kini 23/7/2025