



## Agenda **Pembentangan**

1

Pengenalan kepada Perkhidmatan Perkongsian

2

Latar belakang Kajian

3

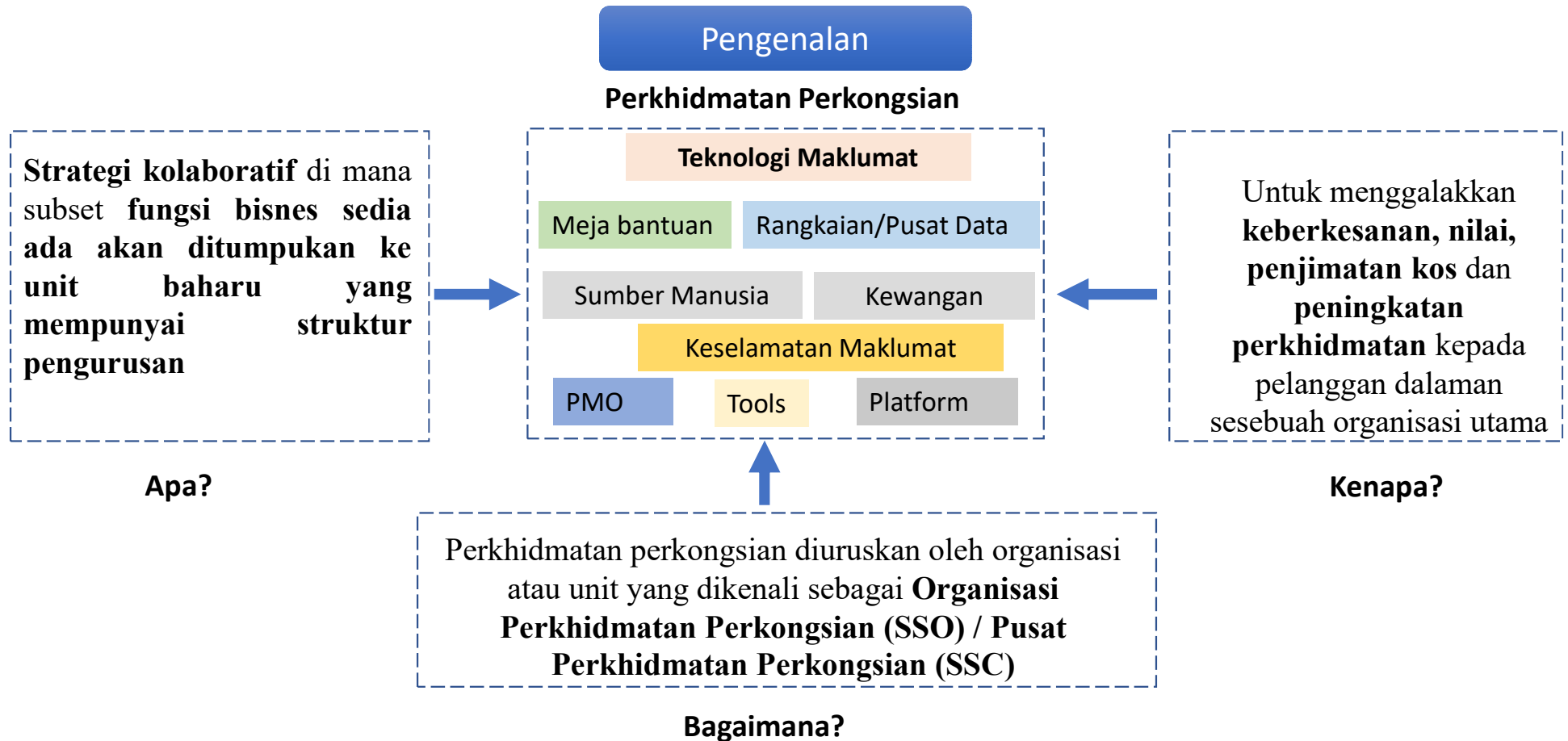
Hasil Kajian

- Isu dan Cabaran Pengurusan Perkhidmatan Perkongsian ICT
- Kerangka Kualiti Perkhidmatan Perkongsian Berasaskan ITIL

4

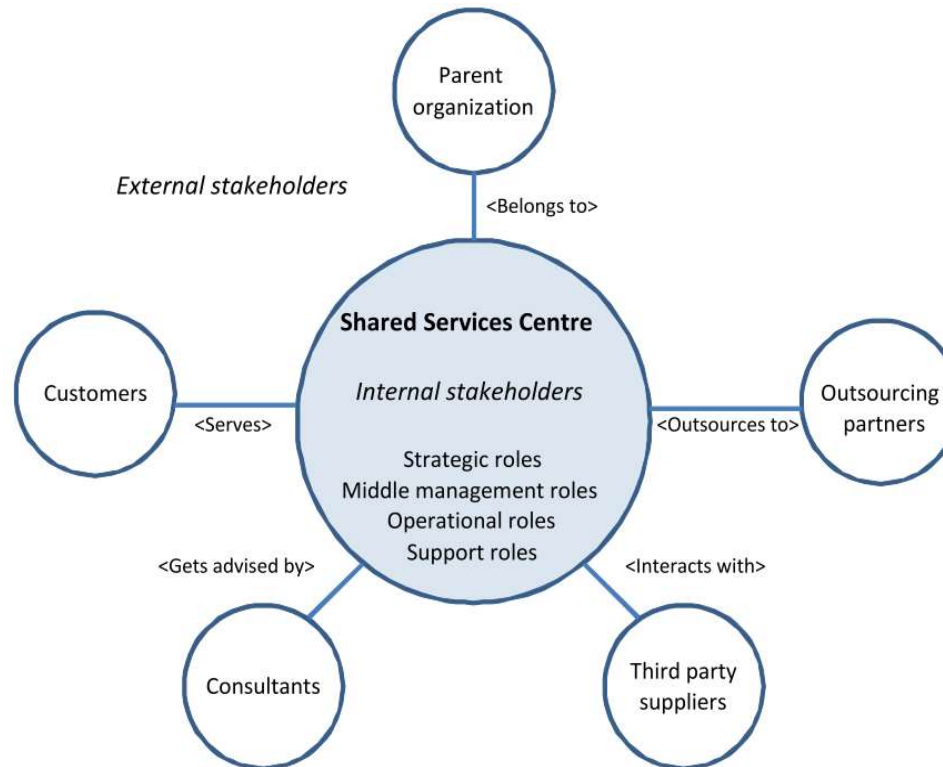
Rumusan

# 1 PENGENALAN – Perkhidmatan Perkongsian



Rujukan definisi Perkhidmatan Perkongsian: (Becker et al. 2009), (Miskon et al. 2011), (Bergeron 2003), (Goh et al. 2007)

## KONSEP PIHAK BERKEPENTINGAN BAGI PERKHIDMATAN PERKONGSIAN



Sumber: (Fielt et al. 2014)

## 1

## PENGENALAN – Pelaksanaan **Perkhidmatan Perkongsian**

Negara	Contoh PP (tahun penubuhan)	Skop
New Zealand	Central Agencies Shared Services (2012)	Kewangan, pengurusan maklumat, ICT, sumber manusia
Kanada	Shared Services Canada (2011)	ICT mandatori dan pilihan
	Health Shared Services BC (2010)	
Sweden	Statens service center (2012)	Gaji, kewangan, perolehan
Denmark	Statens Administration (2011)	Perkhidmatan gaji dan kewangan
Australia	Shared services centre (2014)	Gaji, proses kewangan, ICT, komunikasi, estet
	Shared Services SA (2010)	Perkhidmatan gaji dan kewangan
Belanda	Pusat Perkhidmatan Polis (2011)	Gaji, ICT, perolehan

Sumber: (Elston & MacCarthaigh 2016)

# KAJIAN LAMPAU – KUALITI PERKHIDMATAN PERKONGSIAN

## Kajian

Perkhidmatan Perkongsian Sumber Manusia (Dollery and Grant, 2010)

Penilaian Model Perkhidmatan Perkongsian Sumber Manusia (HRSS) – (Redman et al.,2007)

Matlamat dan faedah perkhidmatan perkongsian dari perspektif Pengurus IT Senior (McKeen and Smith, 2011)

Pengukuran kepuasan perkhidmatan dari perspektif Pengurus IT (Marciniak, 2013)

Pengukuran prestasi penyedia perkhidmatan perkongsian sumber manusia, keberkesanan dan kualiti perkhidmatan sumber manusia – (Meijerink et al., 2013)

## Dimensi

Pengetahuan, Kakitangan & Kemahiran, Teknologi, Sokongan Pentadbiran, Struktur Pengurusan, Proses, Sumber, Nilai dan matlamat

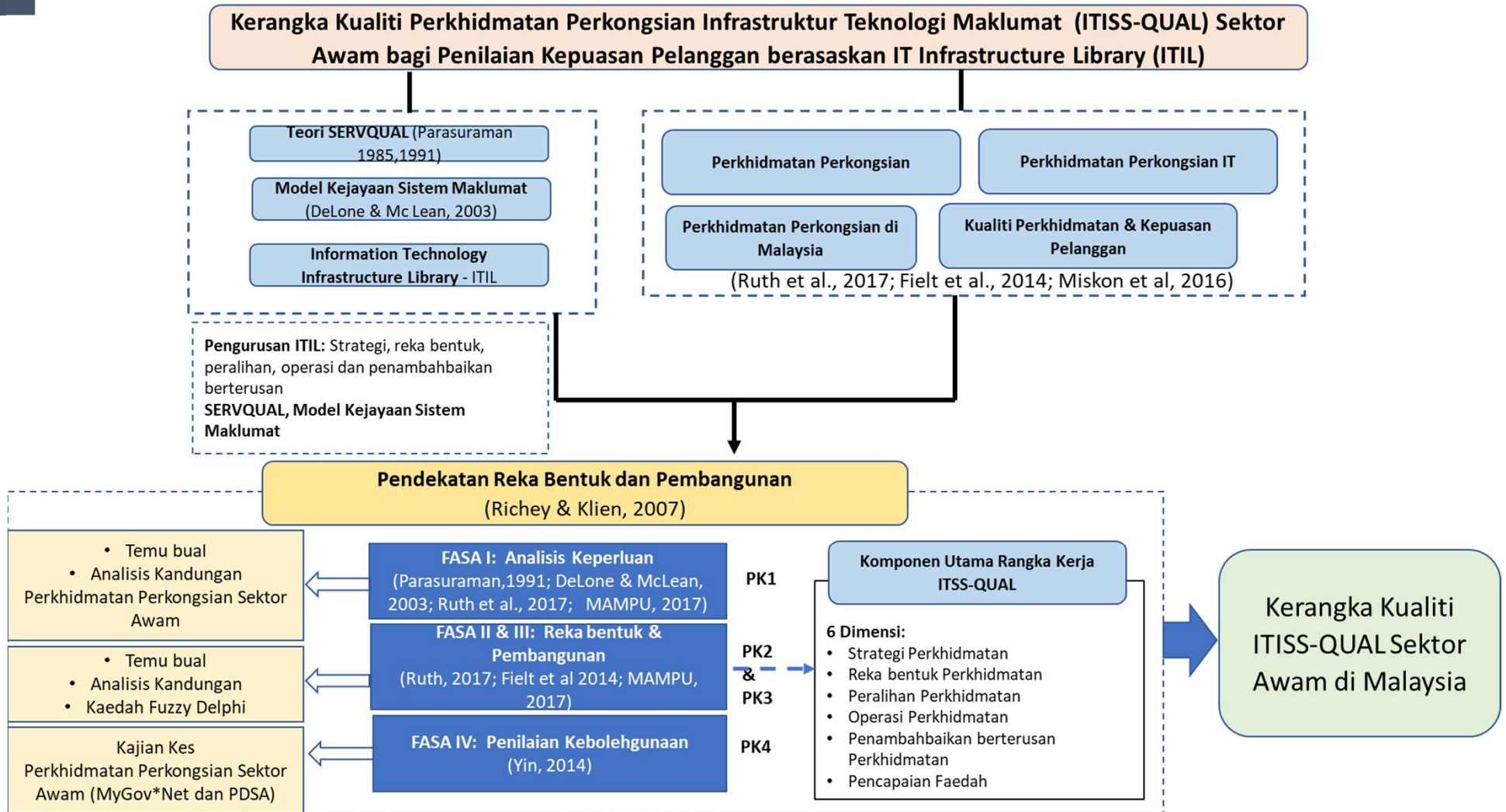
Kakitangan HR, Penjimatan kos, Tahap nasihat kepakaran

**Professionalisma, Keseragaman perkhidmatan, Pembangunan Personel, Tahap Perkhidmatan, Peningkatan Perkhidmatan**

**Perjanjian Tahap Perkhidmatan (SLA), Dedikasi bagi Pemasaran & Kesedaran, Sentiasa ada untuk pelanggan (*Take Ownership*), Komited untuk kitaran penambahbaikan berterusan**

Nilai HR , Penyampaian Perkhidmatan HR, Pengurusan Sumber Manusia, Penyedia Perkhidmatan Perkongsian HR, Keberkesanan dan kualiti perkhidmatan HR, Skala ekonomi, Efisien Konsolidasi, Sumber Pengetahuan

## LATAR BELAKANG KAJIAN



Nota: Kajian secara kualitatif 9 informan temubual dan 19 pakar (Teknik Fuzzy Delphi) untuk pengesahan kerangka serta 2 kes untuk penilaian kebolehgunaan





## DEFINISI 5 KITARAN ITIL v3

Rangka kerja ITIL -mempromosikan efisien dan operasi IT dengan kos yang berkesan di pusat pengkomputeran di kawal kerajaan



### 3 Hasil 1: Isu dan Cabaran Perkhidmatan Perkongsian ITISS Sektor Awam di Malaysia

Tema (Baldwin et al. 2001)	Kod	ID Informan	Contoh Pernyataan Informan
Kebergantungan Sumber (Resource dependency)	Mendapatkan sumber yang diperlukan – sumber manusia, peruntukan	PM1, SE1, PD, PSC1, PM1	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ jangkaan pelanggan (customer expectation) berbeza dengan perkhidmatan yang ditawarkan</li> <li>➤ Skop yang ditawarkan tidak dapat memenuhi sepenuhnya keperluan pelanggan</li> </ul>
	Kekangan sistem/alat sokongan	PM1, SE1	
Memaksimumkan Kecekapan (Efficiency Maximise)	Memenuhi ekspektasi pelanggan	PD, PSC1, PM1, PM2, SE1, SE2, SE3	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ terdapat juga isu komunikasi dari segi penetapan tarikh dan masa untuk penyelesaian masalah</li> <li>➤ Kekangan sumber manusia bagi memenuhi keperluan pelanggan seperti laporan dll</li> <li>➤ perubahan teknologi yang pantas merupakan satu cabaran kepada kami kerana pelanggan akan minta dan kita perlu menyediakan perkhidmatan tersebut</li> <li>➤ Untuk menyediakan satu-satu perkhidmatan baru memerlukan banyak proses dan ini mengambil masa termasuk kelulusan pengurusan atasan</li> <li>➤ dari segi ketersediaan perkhidmatan /reliability - perkhidmatan perlu sentiasa tersedia bila diperlukan, capaian lancar tanpa gangguan</li> </ul>
	Penyeragaman	PM1, PM2, PM3, SE1	
	Pengurusan kontrak	PD, PSC, PM1, PM3, SE2	
	Permintaan teknologi baharu	PD, PSC, PM2, SE2	
	Penggunaan & Pengoptimuman	PD, PM2, SE2, SE3	
	Tadbir urus / polisi	PD, PSC	
Komunikasi	SE1, SE3		
Populasi	Peningkatan pelbagai skill	PD, PSC1, PM2, SE2	

Nota: Kajian kualitatif dengan penglibatan **9 orang informan** yang terlibat secara langsung dalam pengurusan ITISS dengan pengalaman lebih 5 tahun

Penerbitan Jurnal

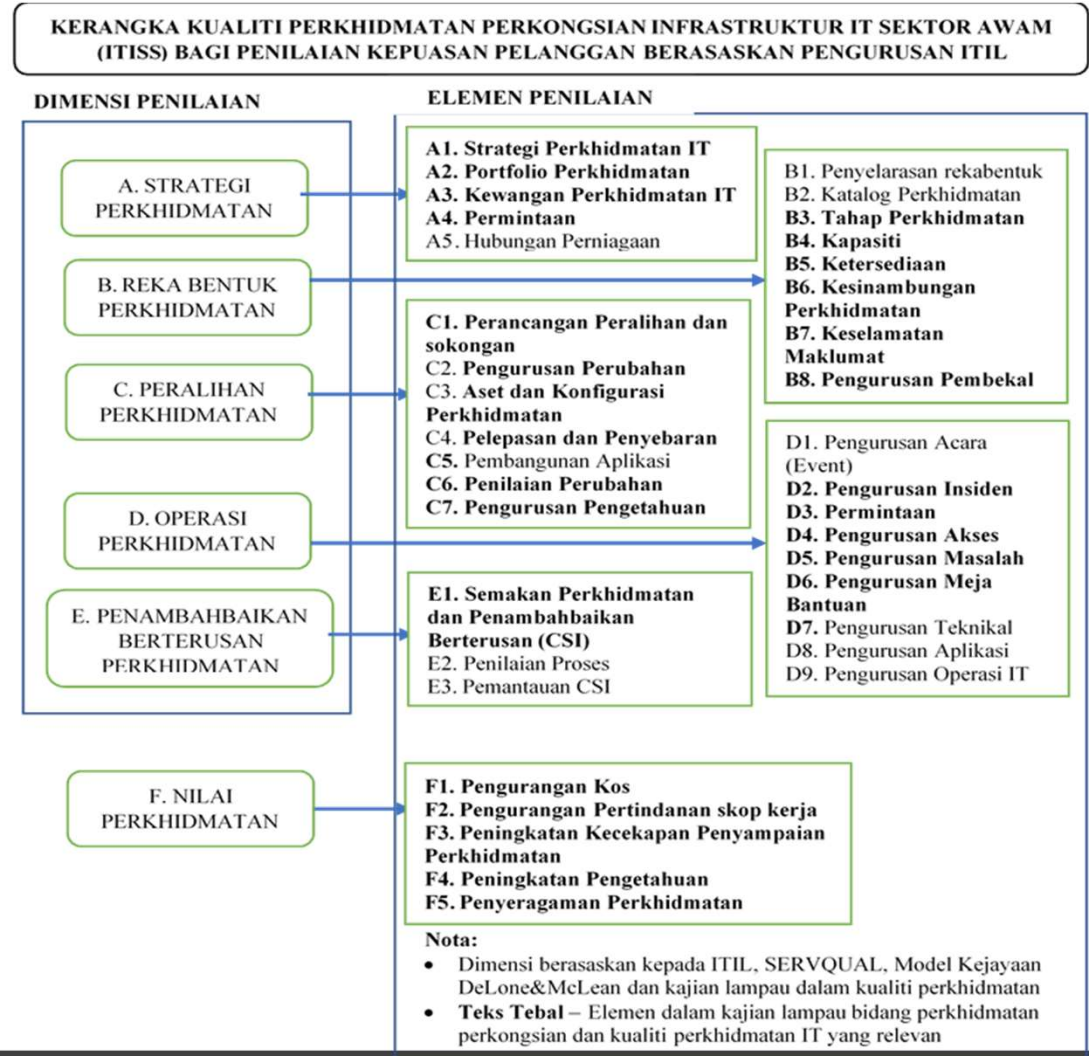
1. The Challenges of IT Shared Services to Increase Service Performance in Public Sector. International Journal of Advances Trends in Computer Science and Engineering (IJATCSE), 2019
2. The Challenges in Managing Information Technology Shared Services Operations. International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE), Volume-8, Issue- 1C2, May 2019

## Kerangka Awal Kualiti Perkhidmatan Perkongsian Berasaskan ITIL

Kerangka Awal dibangunkan melibatkan 6 Dimensi dan 37 elemen berasaskan pengurusan ITIL dan kajian lampau

6 Dimensi – Strategik, Rekabentuk, Peralihan, Operasi, Penambahbaikan Berterusan, Nilai Perkhidmatan

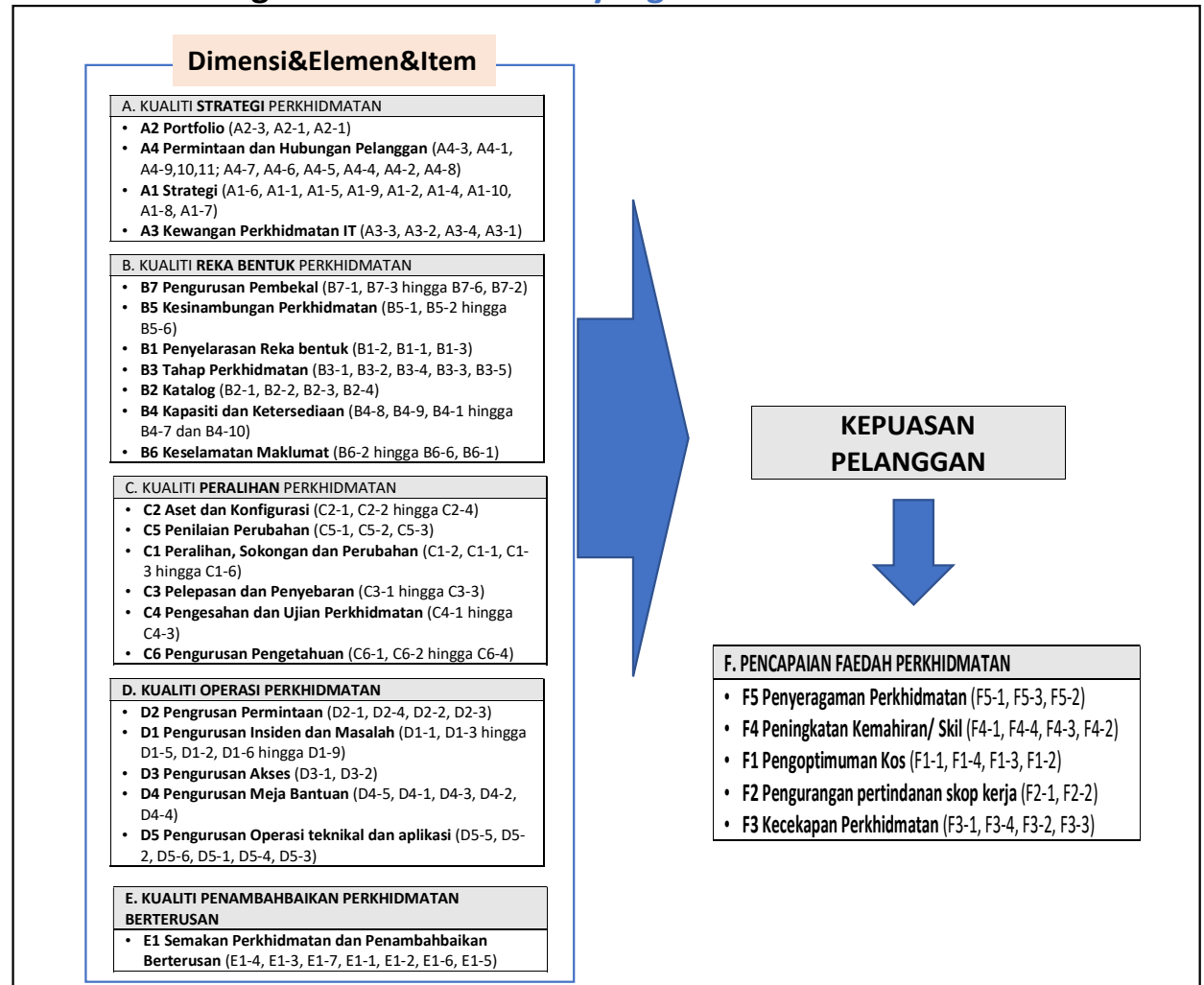
37 Elemen – 5 elemen strategik, 8 elemen reka bentuk, 7 elemen peralihan, 9 elemen operasi, 3 elemen penambahbaikan dan 5 elemen nilai perkhidmatan



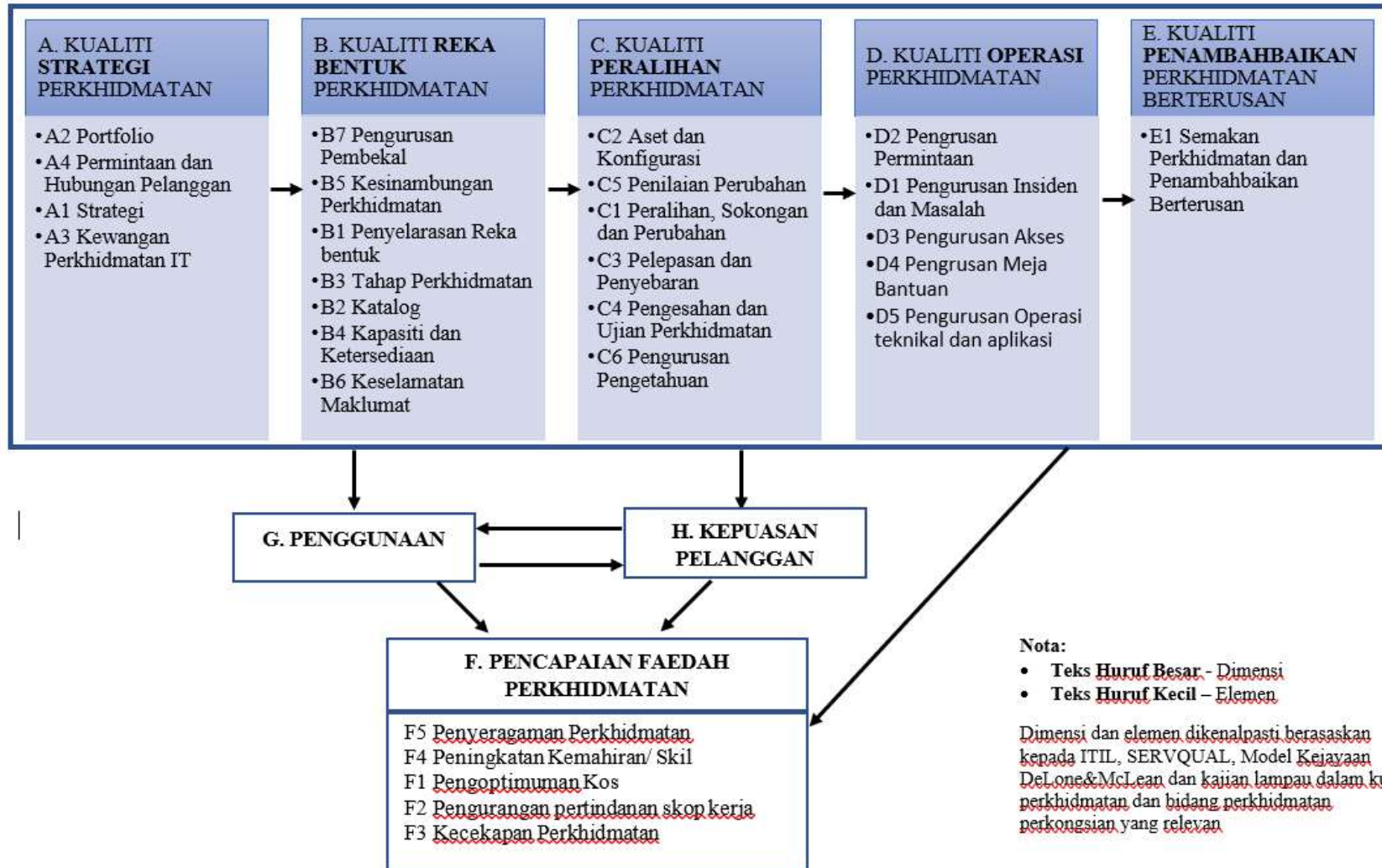
**Kerangka selepas disahkan mengikut keutamaan setiap item berdasarkan maklumbalas 19 pakar menggunakan analisis Fuzzy Delphi seperti dalam rajah akhir kerangka**

**6 Dimensi** – Strategik, Rekabentuk, Peralihan, Operasi, Penambahbaikan Berterusan, Pencapaian Faedah Perkhidmatan

**28 Elemen** – Keutamaan item penilaian bagi 5 elemen strategik, 7 elemen reka bentuk, 6 elemen peralihan, 5 elemen operasi, 1 elemen penambahbaikan dan 5 elemen nilai/faedah perkhidmatan



## RUMUSAN: KERANGKA AKHIR PENILAIAN KUALITI ITISS BERASASKAN ITIL





### 3 Persoalan, Objektif, Metodologi, Status dan Hasil Kajian

