

# E-Kaunter: UMS mesra literasi digital

UB 12.10.2024 P.02

**KOTA KINABALU:** Universiti Malaysia Sabah (UMS) telah mengenal pasti keperluan penyelesaian transformasi bagi memudahkan urusan pelajar melalui sistem perkhidmatan kaunter yang bersistematik dengan mewujudkan e-kaunter.

Ya direka untuk menyediakan perkhidmatan kaunter digital selaras dengan keperluan masyarakat digital yang cenderung menggunakan peranti dalam menyelesaikan urusan seharian mereka.

Sebagai platform berasaskan web, ia menyediakan maklumat dan berinteraksi dengan pengguna, menawarkan kelebihan berbanding perkhidmatan tradisional.

Penyelesaian inovatif ini meningkatkan kecekapan jabatan serta memberi manfaat ketara kepada pengguna yang menghadapi cabaran mengakses perkhidmatan secara fizikal.

Usaha murni ini merancakkan Revolusi Perindustrian Keempat (IR4.0) melalui transformasi digital perkhidmatan kaunter.

Revolusi teknologi ini membentuk masyarakat digital yang menunjukkan keupayaan alat ekonomi digital digunakan untuk mewajarkan anjakan paradigma dalam pembangunan sosial generasi moden.

Idea pembangunan e-kaunter tercetus apabila sekumpulan pelajar Sarjana Pendidikan Komputer berhasrat untuk menghapuskan pencetakan nombor giliran yang tidak selari dengan perkembangan teknologi,

khusus jabatan yang sering dikunjungi pelanggan seperti jabatan pendaftaran, bank dan hospital.

Meninjau keperluannya di UMS, sudah tiba masanya universiti mesra literasi digital, apatah lagi dalam melayani ribuan pelajar.

Berikutan itu, Pusat Penataran Ilmu dan Bahasa (PPIB), sebagai pusat universiti yang sering dikunjungi pelajar, khususnya pada musim pendaftaran membuktikan ketersediaan UMS sebagai universiti pertama yang menyediakan perkhidmatan kaunter digital dalam usaha memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelajar.

Sebelum itu, pelajar perlu hadir secara fizikal ke premis untuk mendapatkan perkhidmatan. Berslogankan 'fleksibel dan mudah', ia memperbaiki kualiti perkhidmatan melalui perkhidmatan dalam talian sebagai pilihan.

Apatah lagi, pelajar sebahagian besar generasi digital yang mudah didekati melalui penyelesaian teknologi.

Percubaan untuk meningkatkan kecekapan jabatan dalam memenuhi keperluan masyarakat digital disokong kuat oleh penyelesaian digital.

Bagaimanapun, pelaksanaan harus mengambil kira keutamaan pengguna akhir kerana pengguna secara amnya memilih perkhidmatan maya berbanding alternatif bukan digital.

Dalam konteks universiti, didapati bahawa peningkatan kecekapan organisasi adalah mencabar. Ia sesuatu yang



## PERKHIDMATAN: e-kaunter lebih fleksibel dan mudah.

difahami kerana kos perbelanjaan yang tinggi, tanpa disedari perkembangan teknologi masa kini membolehkan pembangunan sistem dengan kos yang rendah sekali gus meningkatkan produktiviti organisasi.

Ia membuktikan keterlihatan UMS sebagai universiti mesra literasi digital dalam memenuhi keperluan masyarakat masa kini yang bukan sahaja mempengaruhi kemajuan ekonomi tetapi juga tabiat sosial dan integrasi budaya.

Keunikan e-kaunter terletak pada keupayaannya menawarkan perkhidmatan kaunter fizikal dan maya secara serentak. Pelajar dan pegawai yang bertugas boleh berinteraksi sama ada berada dalam atau luar premis.

Ketersediaan yang boleh diakses 24 jam membenarkan pelajar menyatakan isu mereka pada bila-bila masa dan di mana-mana sahaja. Bagaimanapun, prosedur memberi maklum balas pada waktu pejabat telah ditetapkan.

Ia dilihat jauh lebih baik dengan memberi kelebihan relatif, kepuasan serta pemudah cara. Tiada keperluan untuk berbaris di kaunter dan menjimatkan kos pen-

gangkutan antara kegemaran pelajar.

Malahan, penyediaan pelaporan perkhidmatan kaunter lebih mudah dicapai, dianalisis dan dinilai untuk memperbaiki kualiti perkhidmatan sistem pendidikan.

Pencapaian cemerlang ini mengatasi perkhidmatan manual yang bukan sahaja memerlukan pelajar untuk berbaris di kaunter, tetapi ketiadaan kaedah untuk mengukur keberkesanan piagam pelanggan sesebuah jabatan.

Ekoran itu, UMS telah menambah baik e-kaunter selaras dengan keperluan pelanggan. Antaranya, menyediakan jawapan pukal bagi soalan-soalan yang kerap diajukan sekali gus mengurangkan proses kerja. ChatGPT sebagai keperluan pelajar amnya, turut disediakan.

Penambahbaikan ini disempurnakan setelah e-kaunter meraih dua anugerah: pingat perak melalui PEREKA 2024 diikuti International Conference on Social Sciences and Humanities ICOSAH VIII 2024, pembentang terbaik.

Pengiktirafan ini menyerlah keprihatinan UMS yang mesra literasi digital dalam pengurusan pelajar sebagai pelanggan utama institut pendidikan.