



RUSDI OMAR

PADA 29 Ogos lalu bertempat di Hotel H-Elite, Tunjong, Kota Bharu, para penjawat awam persekutuan dan negeri di Kelantan, Terengganu dan Pahang berpeluang mendengar pembentangan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam, Datuk Seri Wan Ahmad Dahlan Abdul Aziz, dalam Program Bitara INTAN Bicara Aspirasi Hemat. "Menjunjung Aspirasi, Memacu Prestasi".

Melaluinya Wan Ahmad Dahlan berkongsi dan mewacanakan tentang Hemat, nilai yang beliau perkenalkan pada awal tahun tempoh hari yang menunjangi sektor awam, dan melengkap aspirasi serta hala tuju pentadbiran negara.

Antara intipati pembentangan ialah membentangkan uapama Perdana Menteri di Majlis Amanat Perdana (MAPPA) ke-19 pada 16 Ogos ke bawah melalui penegasan kembali gesaan terhadap anjakan "itqan fil amal" atau *strive for excellence*.

Penegasan juga turut diberikan kepada tiga ukuran yang telah digariskan sebagai sandaran kepada kejayaan perkhidmatan awam; iaitu, Pertama: Meningkatkan kadar produktiviti dan kecekapan perkhidmatan awam.

Kedua: Meningkatkan kesediaan penjawat awam dalam melaksanakan perubahan; dan ketiga: Meningkatkan daya saing negara.

Satu pengumuman yang melambangkan komitmen tinggi pihak Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) dalam mendukung hasrat *Civil Service Reform* yang dilaungikan oleh Perdana Menteri ialah penubuhan Jawatankuasa Pemantauan Penambahbaikan Penyampaian Perkhidmatan (JP4) di setiap kementerian dua minggu lepas.

Jawatankuasa ini bertanggungjawab melaporkan inisiatif-inisiatif baharu dan sedia ada bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan awam setiap tiga bulan.

Perkara ini selari dengan permintaan serta keperluan pemegang taruh, lebih-lebih lagi dalam persekitaran perkhidmatan awam masa kini yang penuh dengan cabaran.

Turut diingatkan ialah

Ubah gaya, kaedah kerja yang sudah tidak relevan



PENJAWAT awam perlu menilai semula dan mengubah suai kaedah kerja yang lama kepada sistem yang lebih efisien, yang mampu memberikan perkhidmatan dengan lebih cepat dan berkesan.

saranan Ketua Setiausaha Negara baru-baru ini supaya akronim Merdeka dihayati oleh setiap penjawat awam. Akronim ini bermaksud Menumpah Taat Setia, Empati, Relevan, Dedikasi, Emosi, Karismatik dan Amanah.

Penjawat awam digesa memainkan peranan masing-masing dengan taat dan setia kepada Yang di-Pertuan Agong, kepada *government of the day* dan kepada pemimpin di agensi masing-masing, tanpa lelah berusaha memberikan yang terbaik untuk perkhidmatan awam yang berkualiti serta demi kemaslahatan negara dan rakyat keseluruhannya.

Dalam Program Bitara Intan Bicara Aspirasi Hemat ini juga, Wan Ahmad Dahlan telah melancarkan Buku "Hemat: Menjunjung Aspirasi, Memacu Prestasi" terbitan Intan bagi merencanakan lagi ikhtiar untuk menerapkan dan membudayakan nilai Hemat dalam pelaksanaan tugas harian penjawat awam.

Hemat sememangnya merupakan suatu pegangan nilai kepada penjawat awam yang cocok untuk diinstitusikan dalam usaha merealisasikan agenda Malaysia Madani.

Tindakan JPA

dengan kerjasama Intan menyebarkan modul latihan pembudayaan Hemat pembudayaan kepada kementerian, jabatan persekutuan dan negeri serta Institut Latihan Awam mulai tahun ini adalah langkah yang paling wajar.

Langkah ini amat bertepatan sekali kerana setelah lapan bulan Hemat diperkenalkan sekarang adalah masanya untuk nilai Hemat dibudayakan dan diaplikasikan dalam penyampaian perkhidmatan dalam kalangan penjawat awam seluruh negara.

Kini sudah tiba masanya untuk setiap kementerian, jabatan dan agensi meneroka inisiatif dan program baharu yang sesuai bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan masing-masing. Lontaran cabaran Wan Ahmad Dahlan kepada penjawat awam untuk mengusahakan sekurang-kurangnya satu inisiatif di jabatan masing-masing bagi memudahkan pelanggan berasaskan nilai Hemat mesti disambut.

Ketua-ketua jabatan kerajaan perlu mempertimbangkan penggantian proses dan kaedah kerja yang sudah tidak relevan dengan pendekatan yang lebih

moden dan segar.

Perubahan ini adalah penting untuk memastikan bahawa sistem pentadbiran awam terus memenuhi kehendak dan ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi.

Pada zaman sekarang, pelanggan bukan sahaja mengharapkan perkhidmatan yang mesra dan mudah diakses, tetapi juga memerlukan penyampaian perkhidmatan yang optimum dan pantas. Ini bererti bahawa penjawat awam perlu menilai semula dan mengubahsuai kaedah kerja yang lama kepada sistem yang lebih efisien, yang mampu memberikan perkhidmatan dengan lebih cepat dan berkesan.

Prinsip Hemat perlu diterjemahkan ke dalam bentuk aplikasi konkrit untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan. Ini adalah masa yang tepat untuk melaksanakan prinsip Hemat dengan menggunakan teknologi moden, seperti digitalisasi dan penubuhan kiosk perkhidmatan.

Penggunaan teknologi digital, seperti platform dalam talian untuk permohonan, semakan dan pembayaran, boleh mengurangkan keperluan untuk lawatan secara

fizikal ke pejabat kerajaan. Ini akan mengurangkan masa menunggu pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap perkhidmatan yang disediakan.

Selain itu, penubuhan kiosk perkhidmatan di lokasi strategik dapat mempercepatkan proses transaksi dan mengurangkan beban kerja kakitangan barisan hadapan.

Penerapan prinsip Hemat melalui teknologi dan inovasi ini adalah selari dengan usaha *Civil Service Reform* yang disarankan oleh Perdana Menteri. Reformasi ini bertujuan untuk mencipta sistem pentadbiran yang lebih dinamik, responsif dan mesra pelanggan. Hemat malah berfungsi sebagai mekanisme utama untuk memastikan bahawa setiap aspek perkhidmatan awam ditingkatkan untuk memenuhi keperluan semasa dan meningkatkan prestasi keseluruhan.

Contoh terbaik inisiatif yang berasaskan nilai Hemat ini juga telah diberikan, iaitu kiosk Pejabat Tanah dan Galian (PTG) Negeri Sembilan.

Jika sebelum ini, urusan tanah di PTG Negeri Sembilan dilakukan melalui kaunter, kini para pelanggan boleh melaksanakan urusan tanah melalui kiosk.

Melalui kiosk ini pelanggan boleh membayar cukai tanah, perlesen persendirian dan peneraahan urusi niaga dan bukan urus niaga.

Secara keseluruhannya, masa depan pentadbiran awam Malaysia bergantung kepada kemampuan kita untuk mengadaptasi dan melaksanakan perubahan yang diperlukan untuk memenuhi kehendak rakyat. Dengan memanfaatkan prinsip Hemat dan teknologi moden, kita dapat memastikan bahawa perkhidmatan yang diberikan adalah berkesan, efisien dan memuaskan, seterusnya membina kepercayaan dan kepuasan pelanggan dalam sistem pentadbiran awam kita.

PROFESOR Dr. Rusdi Omar adalah Dekan di Pusat Pengajian Siswazah Kerajaan Ghazali Shafie (GSGSG), Universiti Utara Malaysia (UUM).