



**AHMAD ZUBIR
IBRAHIM**

BIROKRASI yang baik bukanlah birokrasi yang mempunyai banyak peraturan, tetapi birokrasi yang memudahkan kehidupan rakyat. Ungkapan tersebut mungkin tidak pernah diucapkan secara langsung, namun itulah roh sebenar reformasi yang sedang digerakkan kerajaan melalui Akta Iltizam Kecekapan Perkhidmatan Kerajaan 2025 (Akta 867). Dalam era persaingan global yang semakin sengit, kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan bukan lagi sekadar penanda aras prestasi pentadbiran, sebaliknya menjadi faktor penentu daya saing ekonomi, keyakinan pelabur dan kesejahteraan rakyat.

Hakikatnya, rakyat hari ini tidak menilai kerajaan berdasarkan jumlah dasar yang diumumkan atau banyaknya projek yang dilaksanakan. Sebaliknya, mereka menilai kerajaan melalui pengalaman harian ketika berurusan dengan jabatan kerajaan. Berapa lama masa diperlukan untuk mendapatkan lesen? Berapa banyak borang perlu diisi? Berapa banyak agensi perlu dikunjungi? Adakah proses menjadi lebih mudah atau semakin rumit?

Inilah persoalan yang cuba dijawab melalui pelaksanaan Akta Iltizam, yang menjadi tema utama Konvensyen Iltizam 2026 di Universiti Utara Malaysia (UUM) pada 3 Ogos 2026. Dalam ucapan beliau, Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Shamsul Azri Abu Bakar menegaskan bahawa reformasi sektor awam bukan lagi satu agenda pentadbiran biasa, tetapi suatu transformasi institusi yang menentukan masa depan negara.

Antara mesej paling signifikan yang diketengahkan ialah falsafah yang sering ditekankan oleh Perdana Menteri, Datuk Seri Anwar Ibrahim, iaitu menggapai di langit, mengakar ke bumi. Ungkapan ini sebenarnya membawa falsafah pembangunan yang sangat mendalam.

Menggapai di langit bermaksud Malaysia mesti berani meletakkan sasaran untuk menjadi antara negara terbaik dunia dalam aspek tadbir urus, kecekapan pentadbiran dan penyampaian perkhidmatan awam. Aspirasi ini diterjemahkan melalui Akta Iltizam yang digubal bagi memastikan sistem



PENJAWAT awam perlu beralih daripada budaya mengurus proses kepada budaya menghasilkan impak.

Birokrasi perlu memudahkan rakyat

penyampaian kerajaan Malaysia mencapai standard antarabangsa dan menjadi model tadbir urus yang dihormati di peringkat global.

Usaha tersebut mula memperlihatkan hasil apabila Malaysia melonjak lapan anak tangga dalam *World Competitiveness Ranking* (WCR) 2026, sekali gus berada pada kedudukan ke-15 daripada 70 ekonomi dunia. Lebih membanggakan, indikator Kecekapan Kerajaan meningkat ke tangga ke-14 dunia, manakala indikator Birokrasi melonjak ke kedudukan keenam dunia. Pencapaian ini menunjukkan bahawa pembaharuan institusi yang sedang dilaksanakan mula mendapat pengiktirafan masyarakat antarabangsa. Namun begitu, kejayaan di pentas antarabangsa hanyalah separuh daripada perjalanan reformasi.

Bahagian yang lebih penting ialah memastikan segala pencapaian tersebut benar-benar mengakar ke bumi. Maksudnya, setiap dasar mesti diterjemahkan kepada perubahan yang dapat dirasakan oleh rakyat. Reformasi tidak boleh sekadar tercatat dalam laporan prestasi, indeks daya lajur atau statistik pencapaian kementerian. Reformasi hanya dianggap berjaya apabila rakyat menikmati perkhidmatan yang lebih cepat, proses kelulusan yang lebih mudah

dan kos pematuan yang lebih rendah.

Seperti yang ditegaskan oleh Ketua Setiausaha Negara, ukuran sebenar kejayaan kerajaan ialah sejauh mana dasar yang dilaksanakan berjaya mengurangkan beban hidup rakyat dan meningkatkan daya saing komuniti perniagaan. Dalam banyak mesej yang disampaikan, satu ungkapan paling dekat dengan hati rakyat ialah Mudahkan, Jangan Susahkan. Walaupun ringkas, ungkapan ini sebenarnya menggambarkan perubahan budaya kerja yang besar dalam sektor awam.

Selama berpuluh-puluh tahun, birokrasi sering dikaitkan dengan prosedur yang panjang, pertindihan syarat, kelewatan membuat keputusan serta amalan datang esok. Akibatnya, rakyat dan pelabur terpaksa menanggung kos masa, kos kewangan dan kos peluang yang tinggi. Justeru, setiap peraturan perlu sentiasa diuji melalui satu persoalan yang mudah: Adakah peraturan ini benar-benar memudahkan rakyat atau sekadar menambah beban?

Jika sesuatu prosedur sudah tidak lagi memberi nilai tambah, maka institusi kerajaan perlu berani menyemak, mempermudah atau memansuhkannya. Inilah reformasi sebenar yang ingin dibudayakan melalui iltizam.

Pendekatan ini juga selari dengan amalan terbaik negara-negara maju yang sentiasa menilai semua keberkesanan setiap peraturan bagi memastikan kerajaan menjadi pemudah cara kepada pembangunan, bukannya penghalang kepada pertumbuhan ekonomi. Reformasi yang baik mestilah menghasilkan impak yang boleh diukur. Pelaksanaan Reformasi Kerenah Birokrasi (RKB) membuktikan bahawa pembaharuan pentadbiran mampu memberi manfaat yang nyata. Sehingga kini sebanyak 439 projek reformasi berjaya dilaksanakan dengan anggaran penjimatan kos pematuan sebanyak RM2.95 bilion kepada rakyat dan komuniti perniagaan.

Ini bukan sekadar angka. Sebaliknya, ia menggambarkan masa yang dapat dijitakan oleh usahawan, kos operasi yang berjaya dikurangkan serta peluang dipercepatkan. Dalam keadaan ekonomi global yang tidak menentu, kecekapan pentadbiran merupakan antara kelebihan daya saing yang paling penting bagi sesebuah negara. Dalam masa yang sama, reformasi pentadbiran tidak lagi boleh dipisahkan daripada transformasi digital.

Pelancaran Pelan Tindakan Malaysia Digital 2030 (MD2030) memberi

mesej yang jelas bahawa penjawat awam perlu menjadi peneraju kepada penggunaan kecerdasan buatan (AI), analitik data dan teknologi digital dalam penyampaian perkhidmatan kerajaan. Teknologi perlu dimanfaatkan bagi mempercepat proses membuat keputusan, meningkatkan ketepatan dasar dan memperkukuh kesejahteraan rakyat. Namun demikian, teknologi hanyalah alat. Apa yang lebih penting ialah perubahan budaya kerja. Penjawat awam perlu beralih daripada budaya mengurus proses kepada budaya menghasilkan impak. Mereka bukan lagi sekadar pelaksana prosedur, tetapi pemudah cara pembangunan negara.

Sesungguhnya, reformasi sektor awam bukan mempunyai garis penamat. Harapan rakyat akan terus berubah mengikut perkembangan zaman. Teknologi akan terus berkembang. Cabaran global pula semakin kompleks. Oleh itu, seperti yang ditegaskan oleh Ketua Setiausaha Negara, reformasi serta penambahbaikan berterusan dalam penyampaian perkhidmatan awam bukanlah satu pilihan, malah merupakan satu kelestarian yang perlu dijunjung oleh seluruh penjawat awam.

Kejayaan Akta Iltizam tidak akan diukur berdasarkan banyaknya pekilang yang dikeluarkan atau jumlah program yang dianjurkan. Sebaliknya, ia akan dinilai melalui perubahan yang benar-benar dirasakan oleh rakyat. Jika rakyat dapat berurusan dengan lebih cepat, usahawan lebih mudah menjalankan perniagaan, pelabur lebih yakin untuk melabur dan kerajaan lebih responsif terhadap keperluan masyarakat, maka ketika itulah reformasi iltizam benar-benar mencapai matlamatnya.

Dengan berpaksikan semangat menggapai di langit, mengakar ke bumi, serta menjadikan prinsip Mudahkan, Jangan Susahkan sebagai budaya kerja, Malaysia bukan sahaja mampu membina sistem penyampaian bertaraf dunia, malah melahirkan sebuah perkhidmatan awam yang dihormati kerana kecekapannya, dipercayai kerana integritinya dan disanjung kerana sentiasa mendahulukan kepentingan rakyat. Itulah ukuran sebenar sebuah negara Madani yang berjaya.

PROFESOR Dr. Ahmad Zubir Ibrahim ialah Timbalan Dekan (Akademik dan Antarabangsa), Pusat Pengajian Kerajaan, Universiti Utara Malaysia (UUM).