

**KECEKAPAN DAN INTEGRITI**

# Sektor awam perlu lebih responsif



Bersama  
Dr Siti Zahaba  
Ahmad Nadzim



Penjawat awam tidak lagi boleh bekerja dengan mentaliti lama yang terlalu bergantung kepada prosedur dan budaya kerja rutin semata-mata

Perkhidmatan awam memainkan peranan penting dalam memastikan kelancaran pentadbiran negara serta kesejahteraan rakyat. Dalam dunia yang semakin pantas berubah, rakyat kini bukan sahaja mengharapkan perkhidmatan yang cekap dan cepat, malah menuntut tahap integriti yang tinggi daripada penjawat awam.

Kecekapan dan integriti bukan lagi dianggap nilai tambahan, sebaliknya menjadi asas utama dalam membina keyakinan rakyat terhadap sektor awam.

Masyarakat hari ini semakin peka terhadap isu dan penyampaian perkhidmatan kerajaan. Dengan perkembangan teknologi serta media sosial, setiap kelemahan dalam sistem penyampaian mudah menjadi perhatian umum.

Aduan berkaitan kelewatan urusan, birokrasi yang rumit, layanan tidak profesional dan ketidakcekapan sesetengah agensi kerajaan sering dikongsi secara terbuka oleh rakyat.

Situasi ini memberi kesan langsung terhadap persepsi masyarakat terhadap keseluruhan sektor awam.

Rakyat mahu urusan dipercepat, maklumat disampaikan dengan jelas dan perkhidmatan diberikan secara pantas serta telus.

Dalam era digital, masyarakat membandingkan kecekapan sektor awam dengan sektor swasta yang lebih pantas menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kehendak pelanggan.

Oleh itu, sektor awam juga perlu bergerak seiring perubahan semasa supaya tidak dilihat terlalu birokratik atau ketinggalan.

**Isu integriti jejakkan kepercayaan awam**

Lebih membimbangkan apabila isu integriti dalam kalangan segelintir penjawat awam terus menjadi perhatian masyarakat. Kes salah guna kuasa, rasuah, ketirisan dan penyalahgunaan kedudukan bukan sahaja mencalarakan imej institusi kerajaan, malah menjejaskan tahap kepercayaan rakyat terhadap sistem

pentadbiran negara.

Walaupun majoriti penjawat awam menjalankan amanah dengan baik, tindakan segelintir pihak memberi impak besar kepada reputasi keseluruhan sektor awam. Hakikatnya, rakyat menilai institusi kerajaan berdasarkan pengalaman mereka ketika berurusan dengan agensi awam.

Jika proses terlalu lambat dan menyusahkan, keyakinan masyarakat semakin terhakis. Sebaliknya, perkhidmatan yang pantas, telus dan mesra rakyat mampu meningkatkan kepercayaan terhadap kerajaan dan institusi awam.

**Reformasi perlu bermula dengan perubahan minda**

Reformasi sektor awam tidak akan berjaya sekiranya hanya tertumpu kepada perubahan struktur, sistem atau teknologi tanpa membabitkan perubahan minda dalam kalangan penjawat awam.

Warisan semasa memerlukan cara kerja yang lebih proaktif, responsif dan bersedia menyesuaikan diri dengan perubahan.

Penjawat awam tidak lagi boleh bekerja dengan mentaliti lama yang terlalu bergantung kepada prosedur dan budaya kerja rutin semata-mata. Sebaliknya, mereka perlu lebih terbuka kepada inovasi, teknologi dan pendekatan kerja yang lebih fleksibel.

Penjawat awam juga perlu melihat diri mereka bukan

sekadar pelaksana tugas, tetapi sebagai pemudah cara kepada rakyat. Budaya kerja yang terlalu berorientasikan prosedur perlu diseimbangkan dengan nilai empati, profesionalisme dan tanggungjawab sosial.

Rakyat mahu dilayan dengan hormat, diberikan maklumat yang jelas dan dibantu secara efektif.

Selain itu, perubahan minda penting dalam membentuk budaya integriti yang lebih kukuh.

**Teknologi dan kepemimpinan perlu bergerak seiring**

Transformasi digital dilaksanakan kerajaan ialah langkah penting dalam meningkatkan kecekapan sektor awam. Penggunaan sistem dalam talian, aplikasi digital dan automasi mampu mempercepat birokrasi.

Selain memudahkan rakyat, sistem digital juga dapat meningkatkan ketelusan dan mengurangkan ruang berfahaman salah guna kuasa.

Namun, teknologi sahaja tidak mencukupi jika mentaliti dan budaya kerja masih berada pada tahap lama.

Masih ada segelintir pihak yang kurang bersedia menerima perubahan dan kurang memberi perhatian kepada pengalaman pelanggan. Sedangkan rakyat hari ini mengharapkan perkhidmatan yang lebih responsif dan

mudah diakses.

Dalam era kecekapan buatan (AI) dan digitalisasi, penjawat awam juga perlu meningkatkan kemahiran baharu supaya dapat menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi.

**Kepercayaan rakyat aset paling bernilai**

Setiap penjawat awam perlu memahami bahawa mereka memegang amanah besar kepada rakyat dan negara. Kepercayaan rakyat merupakan aset paling bernilai bagi sesebuah institusi awam.

Sekiranya keyakinan masyarakat terhakis, ia akan memberi kesan terhadap keberkesanan dasar kerajaan serta hubungan antara rakyat dan institusi negara.

Justeru, usaha memperkukuh kecekapan dan integriti sektor awam perlu dilaksanakan secara berterusan dan menyeluruh. Reformasi sebenar bukan sekadar menukar sistem atau prosedur kerja, tetapi membina budaya kerja yang lebih telus, amanah dan berorientasikan rakyat.

Akhirnya, sektor awam yang cekap dan berintegriti bukan sahaja mampu meningkatkan kualiti perkhidmatan, malah menjadi asas penting dalam membina semula keyakinan rakyat terhadap institusi awam.

Penulis Penyarah Kanan Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan Universiti Utara Malaysia (UUM)

**dialog kotaraya oleh yon**

