

Reformasi kerajaan bermula di kaunter perkhidmatan

SETIAP kali rakyat berurusan dengan jabatan kerajaan, sama ada di kaunter perkhidmatan, hospital, pejabat daerah mahupun melalui platform digital, mereka sebenarnya sedang menilai mutu perkhidmatan kerajaan.

Pengalaman yang kurang baik boleh meninggalkan pandangan negatif walaupun dasar yang diperkenalkan itu mempunyai matlamat yang baik. Justeru, reformasi perkhidmatan awam bukan sekadar memperkenalkan peraturan baharu atau menambah baik proses kerja.

Reformasi sebenar bermula di tempat rakyat berinteraksi dengan kerajaan setiap hari. Di situlah rakyat merasai sama ada perubahan yang dijanjikan benar-benar berlaku atau sebaliknya.

Pelaksanaan Akta Iltizam Kecekapan Perkhidmatan Kerajaan 2025 bertujuan mengurangkan kerenah birokrasi, meningkatkan kecekapan penyampaian serta memastikan perkhidmatan awam lebih responsif kepada keperluan rakyat bagi memastikan setiap urusan rakyat dengan kerajaan menjadi lebih mudah, cepat dan telus. Namun, kejayaannya tidak hanya bergantung kepada kewujudan akta atau proses baharu.

Dalam usaha menjayakan aspirasi ini, penjawat awam merupakan individu yang berhadapan secara langsung dengan rakyat dan menjadi wajah kepada kerajaan.

Cara mereka melayani rakyat, memberikan penjelasan, menyelesaikan masalah serta membantu memudahkan urusan akan menentukan sejauh mana rakyat merasai manfaat sesuatu dasar. Bagi rakyat, kerajaan bukan sekadar institusi pentadbiran. Kerajaan ialah individu yang mereka temui ketika mendapatkan perkhidmatan.

Penjawat awam juga merupakan saluran penting yang membawa pandangan, cadangan dan maklum balas rakyat kepada pihak yang menggubal dasar. Melalui pengalaman di lapangan, mereka memahami cabaran sebenar yang dihadapi rakyat. Maklumat ini amat bernilai untuk membantu kerajaan menilai keberkesanan dasar serta melakukan penambahbaikan secara berterusan.

Hubungan dua hala inilah yang menjadi asas kepada pentadbiran yang responsif. Walau bagaimanapun, reformasi perkhidmatan awam bukan hanya tanggungjawab kerajaan dan penjawat awam. Rakyat juga memainkan peranan yang penting.

Aduan rakyat yang disampaikan secara berhemah, cadangan yang membina serta kerjasama ketika berurusan dengan jabatan kerajaan dapat membantu meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan. Apabila semua pihak memainkan peranan masing-masing, proses penambahbaikan akan menjadi lebih berkesan.

Dalam era digital, harapan rakyat terhadap perkhidmatan kerajaan juga semakin tinggi. Mereka mahukan urusan yang lebih cepat, maklumat yang jelas dan penyelesaian yang mudah. Perubahan ini memerlukan budaya kerja yang sentiasa bersedia untuk berubah dan menambah baik perkhidmatan.

Kejayaan reformasi apabila rakyat pulang daripada urusan dengan kerajaan dengan rasa dihargai, dipermudahkan dan yakin terhadap perkhidmatan yang diterima.

**PROFESOR MADYA DR. NORLAILA
ABDULLAH CHIK**
Universiti Utara Malaysia (UUM)



BAGI rakyat, kerajaan bukan sekadar institusi pentadbiran tetapi individu yang mereka temui ketika mendapatkan perkhidmatan.