

Institusikan inisiatif digital untuk perkhidmatan terbaik

COVID-19 memberi kesan kepada hampir semua aktiviti manusia, termasuk cara sesuatu organisasi menyampaikan perkhidmatan.

Penyampaian perkhidmatan baik dan berkesan penting dan sering dijadikan kayu ukur kepada imej keseluruhan organisasi berkenaan.

Dalam konteks perkhidmatan awam, kualiti penyampaian perkhidmatan menjadi teras dalam proses membantu kerajaan menyampaikan perkhidmatan terbaik kepada rakyat dalam meneruskan agenda pembangunan sosioekonomi.

Tidak hairanlah elemen ini sentiasa diberi perhatian kerajaan. Penubuhan Majlis Ekonomi Digital dan Revolusi Perindustrian Keempat (4IR) seperti diumumkan Perdana Menteri baru-baru ini, tepat pada waktunya.

Bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan, Ketua Setiausaha Negara sendiri mempengerusikan Kluster Kerajaan dalam majlis itu, sekali gus melambangkan kesungguhan kerajaan meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada rakyat.

COVID-19 dari satu sudut mungkin dilihat merencatkan perancangan dan pelaksanaan pelbagai inisiatif peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan. Namun, ia memberi hikmah tersendiri kerana membantu mempercepatkan proses pendigitalan dan automasi penyampaian perkhidmatan.

Sejak 18 Mac lalu, apabila kerajaan mengisytiharkan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), pelbagai agensi melakukan tindakan penyesuaian dengan menerapkan pelbagai elemen digital dan automasi dalam memastikan penyampaian perkhidmatan tidak terjejas. Justeru hari ini, bukanlah sesuatu

yang janggal untuk kita mengadakan pelbagai aktiviti secara dalam talian seperti mesyuarat, persidangan, pemeriksaan, perniagaan dan mendapatkan pelbagai perkhidmatan lain, selain bekerja dari rumah.

Walaupun terdapat perubahan kepada kaedah penyampaian perkhidmatan melalui norma baharu, kebanyakannya lebih bersifat sementara untuk mengekang COVID-19.

Ini bersandarkan kepercayaan COVID-19 akan berakhir tidak lama lagi. Namun, perkembangan semasa menunjukkan pandemik ini akan terus menyelubungi kehidupan lebih lama dan tiada jaminan ia tidak akan berulang.

Oleh itu, apa juga inisiatif digital baik dilakukan pelbagai agensi perlulah disokong, ditambah baik dan lebih penting perlu diinstitusikan.

Menginstitusikan perubahan sangat kritikal dalam pengurusan sesebuah organisasi. Ia bertujuan memastikan segala inisiatif norma baharu diserapkan secara rasmi menjadi sistem dan amalan budaya kerja baharu dan di-

pantau keberkesannya.

Bagi memastikan usaha menginstitusikan norma baharu dalam penyampaian perkhidmatan berkesan, terdapat beberapa perkara perlu diberi perhatian.

Pertama, inisiatif norma baharu yang diperkenalkan perlu didasari merekayasa proses kerja agar ia dapat menghubungkan hala tuju organisasi dengan proses kerja pada peringkat individu anggota organisasi.

Proses ini memerlukan organisasi melihat kembali hala tuju perlu disesuaikan dengan cabaran persekitaran baharu termasuk perubahan teknologi.

Ini diikuti kajian semula proses kerja dengan matlamat meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan.

Kedua, memastikan norma baharu mendapat sokongan pengurusan melalui pematapan elemen governan.

Ini untuk memastikan norma baharu menjadi polisi dan diterapkan sebagai sebahagian peraturan baharu diterima pakai organisasi. Tanpa dijadikan polisi norma baharu, ia hanya inisiatif bersifat sementara dan tidak lestari,

jauh sekali menjadi budaya kerja diterima jangka panjang.

Ketiga, penyediaan sumber, terutama pelaburan dalam teknologi maklumat. Kebanyakan proses kerja lama (norma lama) direka bentuk berdasarkan proses kerja berseamuka.

Bagi membantu menyampaikan perkhidmatan melalui norma baharu, ia memerlukan pelaburan dari segi penyediaan peralatan dan teknologi terkini agar matlamat peningkatan kualiti penyampaian perkhidmatan dapat direalisasikan.

Perkara kritikal termasuk kemudahan komputer dan liputan internet mudah dicapai serta pantas.

Keempat, sumber manusia yang organisasi perlu melihat semula kompetensi anggotanya selaras norma baharu dalam kaedah penyampaian perkhidmatan.

Berdasarkan deskripsi kerja baharu diselenggarakan dengan kaedah penyampaian perkhidmatan, latihan sewajarnya perlu diberikan kepada anggota dalam organisasi.

Kelima, perlunya pelan komunikasi baik kepada anggota dan pelanggan luar. Semua inisiatif baharu perlu dihebahkan dengan maklumat lengkap tujuan perubahan, kaedah baharu dan kebaikan akan diperoleh pelanggan seperti menjimatkan masa serta kos.

Dengan mengambil kira perkara penting untuk menginstitusikan inisiatif norma baharu yang sekarang ini mungkin bersifat sementara, supaya dapat memastikan kelangsungannya dalam jangka panjang dan dipantau keberkesannya.

Ini akan mempercepatkan pendigitalan proses penyampaian perkhidmatan kepada pelbagai lapisan rakyat seperti dihasratkan kerajaan.

Penulis adalah Pengarah, Pusat Inovasi dan Produktiviti Pentadbiran Awam (PIPPA)



Dr Musa Ali

