

Cabaran membina DNA penjawat awam

13 September 2020



13 September 2020



Mohd Khairul

[VIDEO] KETUA Pengarah Perkhidmatan Awam, Tan Sri Mohd Khairul Adib Abd Rahman menyifatkan kakitangan awam sebagai 'muka depan kerajaan'. Katanya, kalau buruk perkhidmatan kakitangan awam, maka buruk jugalah imej kerajaan pada mata rakyat.

Dalam wawancara bersama Sinar Ahad minggu ini, Mohd Khairul menekankan pentingnya kakitangan awam bekerja dengan lebih cepat dan efisien serta tidak boleh lagi mengikut gaya kerja lama kerana jatuh bangun negara terletak pada tangan mereka khususnya pada zaman wabak Covid-19 ini.

Beliau yang kini berusia 58 tahun juga mahu perkhidmatan awam di negara ini diwarisi individu yang memiliki 'DNA penjawat awam' iaitu berintegriti, pantas dan profesional dalam menunaikan tanggungjawab.

Ikuti wawancara Penolong Pengarang Pengisian Berita Sinar Harian, Junhairi Alyasa dan wartawan Mohd Ridzuan Abu Hassan bersama anak kelahiran Negeri Sembilan itu di pejabatnya di Putrajaya minggu ini.

SINAR AHAD: Tan Sri sudah berkhidmat dalam perkhidmatan awam selama 32 tahun sejak 1988, apakah perbezaan perkhidmatan awam dahulu dan sekarang?

MOHD KHAIRUL: Fungsi perkhidmatan awam dulu dan sekarang tidak pernah berubah dengan tanggungjawab sebagai tulang belakang negara bagi memastikan negara kekal berdaulat dan kebajikan rakyat terjamin. Baru-baru ini kita lihat berlaku peralihan kerajaan, tetapi ia tidak mengubah tanggungjawab penjawat awam.

Perbezaan dahulu dan sekarang adalah cabaran-cabarannya. Dulu kita lihat perkhidmatan awam banyak tertumpu kepada keperluan komuniti. Kita bina jalan, sekolah, klinik dan sebagainya tetapi seiring dengan era pembangunan, terdapat perubahan dari segi ekspektasi pihak berkepentingan dan rakyat.



TERKINI POPULAR

- 1 Lelaki rentung dalam kebakaran rumah.
- 2 Ambil Pembayaan ASB ikut kemampuan.
- 3 OKT lolos macam filem aksi.
- 4 Lebih 7,000 buku Nota My#Quran.
- 5 Hawar berdarah: Daging boleh dimakan tapi tidak digalakkan.



Ketahui lagi



Mohd Khairul menekankan pentingnya kakitangan awam bekerja dengan lebih cepat dan efisien serta tidak boleh lagi mengikut gaya kerja lama kerana jatuh bangun negara terletak pada tangan mereka khususnya pada zaman wabak Covid-19 ini.

Pada masa akan datang, saya melihat penjawat ini akan menghadapi cabaran-cabaran lain dengan penyampaian perkhidmatan yang berbeza dan berteraskan digitalisasi. Sekarang kita lihat banyak urusan boleh dilakukan secara dalam talian, contohnya, nak pergi bercuti luar negara atau buat tempahan tiket dan hotel. Maka akan tiba masanya nanti penjawat awam juga perlu seiring perubahan semasa. Ekspektasi rakyat ini yang kita panggil kerajaan digital.

Dulu kita kena beratur untuk bayar bil elektrik dan air serta cucai tapi sekarang ia boleh dibuat secara dalam talian dan perlu dikembangkan lagi. Sekarang, 40 peratus perkhidmatan kerajaan dijalankan secara dalam talian. Perdana Menteri arahkan supaya kita tingkatkan lagi. Wabak Covid-19 membuktikan bahawa masyarakat kita bersedia meskipun ada cabaran dan kekangan tertentu. Contohnya ketika PKP, ada guru mengadakan kelas secara dalam talian dengan cabaran seperti talian dan peranti.

Masa PKP telah memperlihatkan penjawat awam perlu mengadaptasi keadaan di mana perkhidmatan kepada rakyat perlu diteruskan.

Kita menjangkakan pada masa akan datang, kemungkinan kaunter di pejabat kerajaan akan berkurangan kerana banyak proses yang akan dijalankan secara automasi, tiada lagi secara bersemuka

Bagaimana Tan Sri melihat usaha-usaha yang dilakukan untuk meningkatkan mutu perkhidmatan awam?

Saya merasakan penjawat awam perlu melaksanakan tugas berdasarkan tiga prinsip utama iaitu integriti, kepantasan dan profesionalisme. Ini yang saya cuba terapkan sejak mula berkhidmat.

Integriti adalah tunjang yang perlu ada dan sentiasa disuburkan. Kepantasan merujuk kepada agensi dalam melaksanakan tugas manakala sifat profesional bagi memastikan perkhidmatan awam bebas daripada pengaruh mana-mana pihak yang tidak berkenaan.

Tiga prinsip ini penting ditanam dalam hati penjawat awam bagi memastikan perkhidmatan kepada rakyat dapat disampaikan dengan pantas dan berkesan serta menepati apa yang diperlukan.

Ramai yang kata integriti dan profesionalisme itu sama tetapi saya asingkan kerana integriti perlu ada pada semua manakala dari segi profesional adalah kefungasian. Kalau dia jurutera, dia jurutera profesional, kalau dia akauntan, dia akauntan profesional tapi dalam semua ini, integriti itu adalah tunjang.

Kepantasan diperlukan terutama dalam keadaan sekarang. Kita perlu mengubah cara kerja kita untuk membantu rakan-rakan dalam sektor swasta membangunkan semula perniagaan mereka yang terjejas. Di sinilah kita menyeru kepada semua penjawat awam supaya segera bertindak tanpa menjejaskan isu integriti atau melanggar peraturan sedia ada.

Dalam normal baharu ini, prosedur cara kerja dan lapisan-lapisan dalam membuat keputusan perlu diubah dan dikurangkan bagi mempercepat penyampaian perkhidmatan. Langkah ini penting supaya pemulihan ekonomi negara yang terjejas teruk akibat wabak Covid-19 tidak terbantut.

Dari segi hala tuju sektor awam, transformasi perkhidmatan awam memerlukan cara baharu dalam menyampaikan perkhidmatan. Bagi memastikan transformasi ini berjaya, kerajaan perlu bergerak seiring dengan perubahan yang berlaku. Sebagai contoh, dari segi perkongsian maklumat antara kementerian dan jabatan, ia perlu ditingkatkan. Kita juga cuba pastikan setiap penjawat awam memahami aspirasi dan dasar-dasar kerajaan.

Bagaimana Tan Sri melihat masa depan penjawat awam yang akan mewarisi pentadbiran negara?

Perkhidmatan awam di negara ini berada pada kedudukan yang stabil ketika berlakunya peralihan kerajaan baru-baru ini. Kalau kita lihat dalam pengambilan penjawat awam, kita berpandukan kepada dua kriteria utama iaitu kelayakan akademik dan sahsiah.

Dari segi akademik, hampir semua pemohon memiliki kelayakan diperlukan tetapi yang membezakan mereka adalah sahsiah. Kita perlu pastikan penjawat awam mempunyai DNA atau kecenderungan untuk berkhidmat kerana yang akan kekal dari mula berkhidmat sehingga ke akhir perkhidmatannya adalah sahsiah. Penjawat awam ini berdepan dengan pelbagai cabaran dan seharusnya mempamerkan ketenangan kerana mereka adalah muka depan bagi kerajaan. Mana-mana pelanggan yang tidak berpuas hati akan berdepan dengan penjawat awam ini dahulu. Jadi mereka ini perlulah mempunyai ciri-ciri yang tertentu sebelum boleh menjadi penjawat awam.



Mohd Khairul mahu perkhidmatan awam di negara ini diwarisi individu yang memiliki 'DNA penjawat awam' iaitu berintegriti, pantas dan profesional dalam menunaikan tanggungjawab.

Perlu ada DNA yang merentasi skim perkhidmatan dan pangkat. Mereka perlu mempunyai sifat kebersamaan dan rasa tanggungjawab terhadap amanah yang diberikan. Ini adalah antara inti pati yang perlu diwarisi oleh setiap penjawat awam pada masa hadapan bagi memastikan reputasi perkhidmatan awam berada pada tahap yang tinggi.

Kalau kita lihat sebelum ini dalam ketidaktentuan politik, cabaran utama perkhidmatan awam adalah mengekalkan prinsip keberkecualian dalam politik bagi mengelak persepsi pihak luar bahawa perkhidmatan awam cenderung kepada mana-mana parti politik. Ini perlu dilakukan tanpa menjejaskan perkhidmatan awam untuk berkhidmat kepada kerajaan hari ini.

Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Mohd Zuki Ali baru-baru ini menegaskan kakitangan awam perlu meninggalkan gaya kerja lama jika mahu ekonomi negara pulih lebih cepat. Boleh Tan Sri jelaskan apakah cara kerja baharu itu?

Ada tiga kategori pekerja dalam mana-mana organisasi iaitu pekerja, pengurus dan pemimpin. Apa yang kita lihat sekarang, ramai penjawat awam bekerja berpandukan SOP (prosedur operasi standard) lama.

Dalam keadaan luar biasa sekarang, Perdana Menteri juga menegaskan jika boleh kita percepatkan, maka KSN minta semua KSU dan ketua pengarah melihat semula SOP lapuk yang banyak lapisan untuk dirangkumkan supaya keputusan dapat dicapai dengan lebih cepat tanpa melanggar peraturan sedia ada.

Sebab itu saya katakan tadi, pengurus ada SOP masing-masing, dia ikut sahaja manakala pemimpin mencari jalan bagaimana boleh memastikan objektif tercapai tanpa kita kompromikan isu-isu yang lain.

Apa yang KSN maksudkan, kita lihat semula SOP lama yang boleh mengurangkan birokrasi dan lapisan-lapisan yang ada. Pokoknya kita nak cecutkan perkhidmatan tapi semak dan kawal kena ada tanpa menjejaskan integriti sistem itu sendiri.

Adakah terdapat kelemahan dalam sektor perkhidmatan awam yang perlu diperbaiki?

Tiada organisasi yang sempurna tapi apa yang penting, kita menjurus ke arah kesempurnaan. Salah satunya ialah keperluan untuk terus memantapkan kompetensi dan mengukuhkan nilai-nilai dalam kalangan penjawat awam.

Selain itu, memperkasa integriti penjawat awam. Memang kita tidak nafikan isu integriti rasuah kini semakin diperkatakan. Bila kita tangkap, itu tidak bermaksud benda itu banyak tetapi kita berusaha untuk mengurangkan dan menjadi pengajaran kepada penjawat awam yang lain.

Kita perlu membersihkan semula sistem yang ada dan sudah pasti akan melibatkan banyak pendedahan, laporan, tangkapan dan sebagainya. Saya harap rakan-rakan pihak berkuasa seperti Polis Diraja Malaysia dan Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia meneruskan siasatan serta dakwaan.

Kelemahan ketiga yang kita nampak ialah penambahbaikan skim perkhidmatan dan penjawatan kepada lebih multitasking. Perkhidmatan awam kena berubah kepada yang dinamik dan serba boleh. Sudah semestinya kita akan memberikan latihan. Cabaran utama dalam proses ini adalah perubahan kepada mentaliti penjawat awam dan keperluan kita untuk reskills.

Sepertimana kata Perdana Menteri di Sabah baru-baru ini, kita tidak akan mengurangkan bilangan penjawat awam walaupun adanya digitalisasi kerajaan.

Perdana Menteri juga katakan mereka ini akan ditempatkan untuk membuat kerja-kerja yang lain. Di sinilah penjawat awam perlu memahami keperluan latihan semula tersebut untuk menepati keperluan semasa. Banyak skim perkhidmatan yang ada pada awal 1950-an, 1960-an, 1970-an tidak lagi wujud sekarang. Contohnya pencari fail. Inilah perubahan yang penjawat awam perlu bersedia.

Apakah harapan Tan Sri kepada sektor awam pada masa hadapan?

Penjawat awam adalah tiang seri negara. Berkhidmatlah dengan penuh integriti dan semangat tinggi demi negara. Sebagai penjawat awam, kita wajib melaksanakan tugas dengan cemerlang. Kita tidak tahu cabaran-cabaran yang akan berlaku, contohnya wabak Covid-19.

Penjawat awam perlu mementingkan perkhidmatan bukan diri sendiri dari mula berkhidmat. 'Akad' penjawat awam dengan kerajaan ini bukan setakat umur 60 tahun kerana selepas umur itu, kebajikan mereka masih dijaga kerajaan seperti aspek perubatan manakala waris berhak mendapat pencennya (selepas meninggal dunia).

Jatuh bangun negara itu pada tangan penjawat awam. Sekiranya perkhidmatan awam lemah, negara pun tidak boleh membangun. Kitalah yang menggerakkan negara ini.