

Kecekapan perkhidmatan awam pastikan pengurusan berkesan

Oleh Norlizawaty Abdu Bamed - Januari 14, 2022 @ 11:00am
bhencana@bh.com.my



Penjawat awam perlu mengamalkan sikap amanah dan beretika dalam menjalankan tugas digalas. - Foto hiasan/NSTP/MOHD FADLI HAMZAH

Malaysia mempunyai kira-kira 1.53 juta penjawat awam meliputi pelbagai sektor. Walaupun ada mendakwa bilangan itu tinggi, angka sebenar penjawat awam terbabit urusan pengurusan dan pentadbiran negara hanya sekitar 600,000 yang memberikan khidmat kepada lebih 34 juta penduduk.

Singapura dengan populasi 5.45 juta orang menggajikan lebih 153,000 penjawat awam. Indonesia pula dengan populasi 276 juta mempunyai 4.2 juta penjawat awam. Hakikatnya, perkhidmatan awam cukup penting kepada mana-mana negara, dengan konsep ketelusan serta berkecuali dalam menjalankan amanah menjadi tonggak utama.

Pandemik melanda negara memberi perspektif baharu dalam pengurusan perkhidmatan awam. Ketika hampir semua sektor ekonomi lumpuh, perkhidmatan awam memainkan peranan penting memastikan pandemik diurus sebaik mungkin, mengikut garis panduan dikeluarkan Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO).

Dengan sumber maklumat terhad berkaitan virus baharu, sektor kesihatan, keselamatan dan pentadbiran awam terus memainkan peranan memastikan penularan virus dikawal sebaik mungkin. Terma *frontliners* atau petugas barisan hadapan meniti bibir ke bibir. Kakitangan kesihatan, anggota polis dan tentera menjadi wira dan wirawati rakyat.

Pada waktu negara berjuang mendepani COVID-19, negara melalui perubahan dua kali tampuk kepemimpinan dalam masa kurang dua tahun. Namun, peralihan kuasa ini berlaku aman hasil keberkesanan dan kecekapan pasukan keselamatan serta perkhidmatan awam secara keseluruhannya.

Pada waktu getir begini, penjawat awam memainkan peranan kritikal memastikan rakyat kekal tenang dan pentadbiran negara diteruskan tanpa insiden tidak diingini.

Kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan awam sekali lagi diuji apabila lapan negeri dilanda banjir penghujung Disember lalu. Agensi kerajaan dikatakan gagal mengambil tindakan segera membantu mangsa, manakala agihan bantuan dikatakan tidak telus. Tambah buruk penuliran berita tidak sahah melalui media sosial tidak terkawal.

Namun realitinya, penjawat awam terutama pasukan keselamatan negara bertungkus lumus membantu mangsa tanpa mengira penat lelah. Ada antara mereka juga mangsa banjir, meninggalkan keluarga demi memastikan amanah digalas sempurna.

Pasca banjir fasa lebih kritikal. Mangsa perlu dibantu dalam pelbagai aspek untuk bangkit meneruskan kehidupan sesempurna mungkin. Semua agensi kerajaan menggembeng tenaga dan idea memastikan bantuan diterima golongan sasaran dan kerjasama antara agensi dapat dilihat dengan budaya kerja dalam silo ditinggalkan.

Walau apa pengorbanan penjawat awam, imej sektor ini sering tercalar dengan isu integriti. Kes rasuah dan pecah amanah sering dilaporkan membabitkan penjawat awam.

Dakwaan keruntuhan integriti perkhidmatan awam semakin buruk apabila pertuduhan kes rasuah membabitkan pegawai kanan kerajaan yang menjadi harapan negara. Amanah diberi gagal digalas apabila kepentingan peribadi menjadi keutamaan melebihi kepentingan negara.

Kecekapan perkhidmatan awam bukan sahaja penting dalam menyampaikan perkhidmatan, malah menjadi kayu ukur penting dalam keberkesanan pengurusan sesebuah negara.

Beberapa indeks antarabangsa seperti *Ease of Doing Business Index* dikeluarkan Bank Dunia dan *Global Competitiveness Index* dikeluarkan Forum Ekonomi Dunia (WEF) sering menjadi faktor utama dinilai pelabur.

Kegagalan negara mengekalkan kedudukan kompetitif akan memberi kesan kepada perkembangan ekonomi negara.

Kerajaan juga mengambil serius dan sentiasa memberikan penekanan penting dalam mempertingkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan awam. Memperkukuh Perkhidmatan Awam dijadikan pemangkin dasar keempat dalam Rancangan Malaysia Ke-12 (RMK-12).

Hakikatnya, nilai dan etika perkhidmatan awam perlu dihayati dan diamalkan setiap masa. Tuntutan agama supaya bersifat amanah perlu disemat dalam urusan seharian. Kepentingan negara perlu diutamakan dalam apa juga situasi mengatasi kepentingan peribadi.

Hayatilah amanat Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam yang sering mengingatkan bahawa penjawat awam benteng pertama dalam memberikan perkhidmatan serta menjadi benteng terakhir negara apabila berlaku pergolakan dalam negara.

Penulis adalah Setiausaha Bahagian Penyelidikan Parlimen Malaysia