



Penjawat awam perlu terap G.R.E.A.T

Februari 9, 2023 @ 1:17pm

PUTRAJAYA: Kini masanya untuk menampilkan 'THE G.R.E.A.T CIVIL SERVICE' dalam perkhidmatan awam dengan kembali kepada asas nilai individu dan organisasi, demi Malaysia yang lebih baik.

Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Mohd Zuki Ali, berkata akronim G.R.E.A.T yang bermaksud 'good governance' (tadbir urus terbaik), 'responsible' (bertanggungjawab), 'empathy' (ihsan), 'accountable' (kebertanggungjawaban) dan 'tenacity of purpose' (fokus pada matlamat).

Beliau berkata, sorotan media mengenai dapatan Laporan Ketua Audit Negara dan pencapaian Indeks Persepsi Rasuah (CPI) sering menjadikan penjawat awam sasaran kepada kritikan rakyat.

Beliau berkata, kejatuhan skor CPI pada 2022, iaitu tiga tahun penurunan berturut-turut memberikan tanggapan buruk kepada penjawat awam, justeru kerajaan perlu menerapkan mekanisme akauntabiliti yang telus seperti tadbir urus terbaik, bagi mengelakkan salah guna kuasa berulang.

"Menjadi tanggungjawab kita semua untuk memastikan pencapaian CPI kembali ditingkatkan bagi memulihkan imej dan martabat negara," katanya.

Skor Malaysia dalam CPI 2022 turun satu peratus menjadikan CPI Malaysia 2022 ialah 47 peratus, berbanding 48 peratus pada 2021. Pada 2019, CPI Malaysia ialah 53 peratus tetapi menurun kepada 51 peratus pada 2020 dan turun lagi kepada 48 pada 2021.

Beliau berkata, kepimpinan bertanggungjawab (responsible) akan menghasilkan organisasi dan perkhidmatan yang bertanggungjawab dan antara ciri perkhidmatan itu ialah mempunyai 'sense of urgency' (sikap yang memerlukan tindakan segera).

"Mempunyai 'sense of urgency' menjadikan kita melihat sesuatu perkara itu penting dan bersegera menyelesaikannya. Seseorang yang mengamalkan sikap itu tidak menunggu sesuatu terjadi baru bertindak. Kesegeraan bertindak mendorong kita untuk mengamalkan proaktif dalam menangani sesuatu perkara," katanya.

Sebagai contoh, Mohd Zuki berkata, kesungguhan dan kepantasan petugas barisan hadapan sewaktu menguruskan ribuan rakyat yang dijangkiti wabak COVID-19 dalam tempoh pandemik ialah senario terbaik penterjemahan 'sense of urgency' kerana ia amat diperlukan.

"Kegagalan untuk mengamalkan kepantasan dalam setiap perkhidmatan yang disampaikan boleh menyebabkan kadar jangkitan meningkat dengan drastik dan kematian berlaku dalam jumlah yang tinggi dan akhirnya mungkin tidak dapat dibendung," katanya.

Mengenai empati, Mohd Zuki berkata, ia bermaksud meletakkan diri sendiri di tempat pelanggan atau sebagai penerima perkhidmatan.

Sebagai contoh, katanya, orang awam yang menjadi pelanggan mempunyai kehendak dan jangkaan yang tinggi terhadap perkhidmatan kaunter diberikan oleh jabatan kerajaan yang cepat dan tepat serta singkat masa menunggu.

"Mungkin kita boleh fikirkan usaha pendigitalan yang lebih meluas bagi perkhidmatan kaunter di semua agensi kerajaan. Kita perlu mengenal pasti jumlah pelanggan yang paling ramai menggunakan kaunter di agensi kerajaan dan tempoh menunggu merupakan satu indeks prestasi utama (KPI) yang perlu diletakkan," katanya.

Mohd Zuki berkata, kerajaan bertanggungjawab terhadap kemaslahatan rakyat, dan kebertanggungjawaban harus digalas oleh penjawat awam yang diberikan amanah kerana amanah datang bersama tanggungjawab.

Beliau berkata, nilai akauntabiliti atau kebertanggungjawaban itu menggambarkan kesungguhan, komitmen dan kesetiaan perkhidmatan awam dalam melaksanakan komitmen dan janji seperti yang termaktub dalam Ikrar Perkhidmatan Awam, bagi memacu kecemerlangan berkhidmat demi rakyat untuk negara.

Menyentuh mengenai 'Tenacity of Purpose' (Fokus pada Matlamat), Mohd Zuki berkata, penjawat awam harus bersungguh-sungguh melaksanakan tugas dengan memusatkan fikiran kegagalan menyempurnakan tugas akan menyebabkan matlamat akhir juga akan gagal.

"Bukan sekadar memenuhi atau mencapai Sasaran Kerja Utama atau 'Key Performance Indicator' yang ditetapkan. Daya tahan, daya juang yang utuh sama ada fizikal dan mental akan dapat mencapai matlamat yang diinginkan sekalipun berdepan dengan kesukaran," katanya. – BERNAMA