

Penjawat awam perlu ‘tawar perkhidmatan’ bukan sekadar ‘sedia perkhidmatan’ – KSN

13 September 2023, 1:28pm

Oleh: Wan Zairul Azri Wan Mohammad Sudin

PUTRAJAYA: Penjawat awam perlu bukan sekadar ‘menyediakan’ perkhidmatan sebaliknya ‘menawarkan’ perkhidmatan terbaik dan bersifat penyelesaian masalah kepada rakyat.

Saranan itu disuarakan Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Mohd Zuki Ali yang mahu kumpulan berkenaan menyemarakkan budaya inovasi serta meningkatkan kreativiti dalam penyelidikan dan pembangunan (R&D) bagi mendepani cabaran semasa dan mendatang.

“Kita perlu sedar bahawa perkhidmatan awam yang terbaik tidak hanya bergantung kepada keupayaan dan kecekapan manusia yang mentadbir dan menguruskannya mahupun dokumen dasar, panduan dan prosedur operasi standard (SOP) semata-mata, tetapi juga pada teknologinya yang canggih, memudahkan dan menjimatkan masa serta tenaga,” katanya.

Beliau berkata demikian ketika berucap merasmikan Persidangan Digital Sektor Awam (PDiSA) 2023 di Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya (PICC), di sini hari ini.

Jelasnya, penjawat awam perlu bersedia menerima cabaran untuk menempatkan Malaysia di pentas dunia sebagai peneraju pendigitalan penyampaian perkhidmatan kerajaan.

Ia juga sejajar dalam merealisasikan iltizam Perdana Menteri, Datuk Seri Anwar Ibrahim untuk mewujudkan konsep ‘Government Technology’ (GovTech) Malaysia bagi memperhebatkan revolusi digital dan keupayaan kerajaan.

“GovTech merupakan pendekatan ‘Whole of Government’ dalam pemodenan sektor awam yang menekankan kepada tiga aspek iaitu berpaksikan rakyat, akses universal kepada perkhidmatan kerajaan dan pendekatan keseluruhan kerajaan terhadap transformasi kerajaan digital yang dipelopori oleh Bank Dunia,” katanya.

Berdasarkan Laporan GovTech Maturity Index (GTMI) 2022, ‘Update: Trends in Public Sector Digital Transformation’, Malaysia dikategorikan dalam kumpulan A atau ‘GovTech Leaders’ yang berada dalam kumpulan indeks sangat tinggi.

Sementara itu, Mohd Zuki berkata, kerajaan akan memperkenalkan Program Anugerah Inovasi Perdana Sektor Awam (AIPSA) yang bertujuan membudayakan inovasi dalam sektor awam.

“Dalam hal ini, Perdana Menteri sudah menyatakan persetujuan untuk menyempurnakan Majlis Penganugerahan AIPSA pada 7 November ini.

“Bersama-sama kita nantikan agensi mana yang bakal membawa pulang ganjaran wang tunai RM1 juta serta trofi pada hari berkenaan kelak,” katanya.