

Usaha jitu mantapkan agensi awam

Kerajaan tidak mahu peraturan remeh, birokrasi rencatkan pembangunan

B.H m/s 11
24.3.07

Oleh Razak Rashid Ghows

LANGKAH kerajaan menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan awam sudah tentu melegakan banyak pihak terutama mereka yang sering berurusan dengan kakitangan kerajaan.

Pastinya perubahan dalam sistem penyampaian perkhidmatan awam yang menjadi tonggak keberkesanan kerajaan bukan saja membantu melicinkan pelaksanaan program pembangunan negara, malah boleh mendorong meningkatkan iklim pelaburan yang sering terganggu berikutan kerenah birokrasi.

Rakyat tentu berharap pengumuman penting Perdana Menteri, Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi mengenai perubahan sistem penyampaian perkhidmatan awam pada 13 April ini akan menghapuskan sama sekali peraturan remeh yang menjadi punca kepada amalan birokrasi, sekali gus merencanakan pelaksanaan program pembangunan dan memendekkan tempoh menunggu yang kadangkala mengambil masa terlalu lama.

Semua pihak juga menyambut baik perubahan serentak yang akan dilakukan di dalam sistem penyampaian pihak berkuasa tempatan (PBT) yang juga dilihat tidak profesional, lembap dan mempunyai kerenah birokrasi yang begitu tebal.

Sebagai negara yang sudah melangkah jauh ke hadapan dalam bidang teknologi

INTI PATI

- Kerajaan akan menghapuskan sama sekali peraturan remeh yang menjadi punca kepada amalan birokrasi, sekali gus merencanakan pelaksanaan program pembangunan.
- Kerajaan telah menubuhkan Pasukan Tugas Khas Pemudahcara Perniagaan (Pemudah) itu bertanggungjawab membincang usaha mencari jalan pintas menangani birokrasi dalam perkhidmatan awam.
- Sikap agensi awam terutama PBT perlu diubah dan diperbaiki kerana sering dipersalahkan rakyat akibat tindakan lembap dan tidak profesional.
- Rakyat tidak lagi mempercayai wakil rakyat yang 'malas', lembap dan lambat menyelesaikan masalah dihadapi mereka. Rakyat memilih media sebagai perantara dan meluahkan masalah mereka kerana dilihat lebih berkesan.

bertahun-tahun lamanya. Peranan kakitangan perkhidmatan awam penting kerana mereka adalah golongan pelaksana segala perancangan yang diatitkan, khususnya dalam rancangan pembangunan lima tahun.

Pada 31 Mac tahun lalu, Perdana Menteri membentangkan Rancangan Malaysia Kesembilan (RMK-9) di Dewan Rakyat dengan peruntukan pembangunan RM200 bilion bagi tempoh 2006 hingga 2010.

Pelaksanaan rancangan pembangunan itu sudah tentunya tidak akan tercapai sepenuhnya atau seperti yang dihasratkan sekiranya tidak ada komitmen daripada sektor pekerja. Ini bermakna modal kewangan saja tidak mencukupi tanpa pembabitan menyeluruh modal insan.

Kejayaan rancangan pembangunan kerajaan dan tempoh yang diambil untuk melaksanakan sebenarnya banyak bergantung pada modal insan berkenaan. Mereka bukan saja perlu cekap menjalankan tugas, tetapi harus jujur dalam pelaksanaan projek tertentu.

Kerajaan menubuhkan pasukan petugas khas bagi menangani kerenah birokrasi dan kelemahan dalam sistem penyampaian awam, termasuk meneliti semula pelbagai prosedur lapuk yang menyusahkan pelabur.

Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan (Pemudah) itu bertanggungjawab membincang usaha mencari jalan pintas menangani birokrasi dalam perkhidmatan

Laporan Bank Dunia menunjukkan untuk mendirikan kilang di Malaysia, pelabur perlu mengikuti 25 prosedur yang mengambil masa 281 hari sedangkan urusan sama di Australia hanya membabitkan 17 prosedur dalam 140 hari, manakala di Singapura 11 prosedur dalam 129 hari, Thailand sembilan prosedur dalam 127 hari dan di Vietnam 14 prosedur dalam 133 hari.

Lazimnya sikap sambil lewa di kalangan segelintir kakitangan perkhidmatan awam dengan kerenah birokrasi yang melulu boleh memberi imej negatif. Adalah penting semua pihak, tidak kira kakitangan perkhidmatan mahupun swasta berganding bahu kerana kejayaan akan hanya tercapai jika ada usaha bersepadu.

Contohnya, isu yang ada kepentingan rakyat seperti jalan raya berlubang seharusnya diperbaiki tanpa perlu menunggu orang ramai membuat aduan atau menulis surat kepada akhbar.

Kita tahu banyak masalah juga telah berjaya diselesaikan apabila ia diutarakan media cetak dan elektronik. Ini seolah-olah menjadikan peranan wakil rakyat tidak relevan dan meletakkan kuasa keempat atau *the fourth estate* dalam pentadbiran pada media seperti yang dikatakan seorang tokoh politik Britain, Edmund Burke iaitu selepas kuasa eksekutif (kerajaan), legislatif (kerajaan) dan kehakiman.

Tidak hairanlah mengapa sebahagian besar masyarakat kini lebih cenderung

jauh ke hadapan dalam bidang teknologi maklumat dan komunikasi (ICT), kita boleh mempercepatkan proses permohonan dan menjimatkan masa, tenaga dan wang ringgit.

Tetapi mengapa begitu sukar bagi jabatan atau PBT bertindak bagi mengatasi sebarang masalah seperti longkang tersumbat, jalan yang digali untuk penanaman kabel dan sebagainya, yang kemudian tidak diturap dengan elok.

Jeriji penutup longkang yang sudah patah dan bengkok, sampah tidak dipungut dan banyak lagi masalah yang secara langsung ada kaitan dengan masyarakat setempat. Di mana wakil rakyat dan ahli majlis pihak berkuasa tempatan?

Kita tidak boleh bergerak ke depan sebagai sebuah negara maju selagi rakyat tidak mempunyai wawasan sama dengan pemimpin. Kita tidak boleh maju selagi sikap kita masih sama, membuang sampah di merata tempat dan tidak mepedulikan orang lain.

Sikap dan mentaliti masyarakat di negara Barat adalah berlainan. Malah dalam banyak perkara, mereka melakukan amalan lebih baik. Mereka bertutur dengan cara betul serta lebih bersopan, sedangkan rakyat negara ini berbangga dengan amalan sopan santun orang Timur tetapi sesetengahnya tidak menggambarkan sikap sedemikian.

Perdana Menteri berkata, beliau kecewa apabila diberitahu bahawa beberapa peserta seminar kebangsaan 'Abdullah Ahmad Badawi Tiga Tahun di Putrajaya: Menjejak Pencapaian dan Strategi Masa Depan Negara' baru-baru ini, tidak berpuas hati dengan sistem penyampaian, walaupun dasar dan strategi kerajaan disifatkan baik.

Perdana Menteri berkata, beliau semang berasa tidak seronok kerana inilah pandangan yang diberikan. Beliau berharap untuk mendapat pandangan lebih jelas lagi, apakah aspek yang tidak memuaskan mereka yang terbabit dengan perbincangan itu supaya dapat diperbetulkan.

Sama ada ia satu teguran atau kecaman, kita mesti lihat semua ini secara positif. Kalau ini sebagai satu andaian, persepsi yang lama wujud, kita harus berusaha me-

nggikan dan membuang tanggapan itu supaya tidak lagi jadi persepsi kurang baik, lemah atau kurang bermaya.

Menjadi tanggungjawab terbesar bagi kakitangan awam tahun ini untuk bangun menghakiskan tanggapan ini. Perdana Menteri juga bimbang jika tiada usaha jitu pada peringkat pelaksana untuk mempercepatkan pelaksanaan projek dan program untuk rakyat, mungkin akan timbul persepsi bahawa ia berpunca daripada rasuah dalam perkhidmatan awam.

Beliau menarik perhatian bahawa apabila rasuah dan kelemahan itu dikaitkan, ia boleh membawa padah kepada kerajaan, manakala penjawat awam sudah tentunya tidak mahu dipandang tidak elok oleh orang lain.

Terlalu banyak yang telah diperkatakan mengenai sistem penyampaian kerajaan dan kecekapan kakitangan perkhidmatan awam menjalankan tugas mereka sejak

menangani birokrasi dalam perkhidmatan awam untuk mempercepat pelbagai proses bagi mengelak ia mengekang pertumbuhan ekonomi negara.

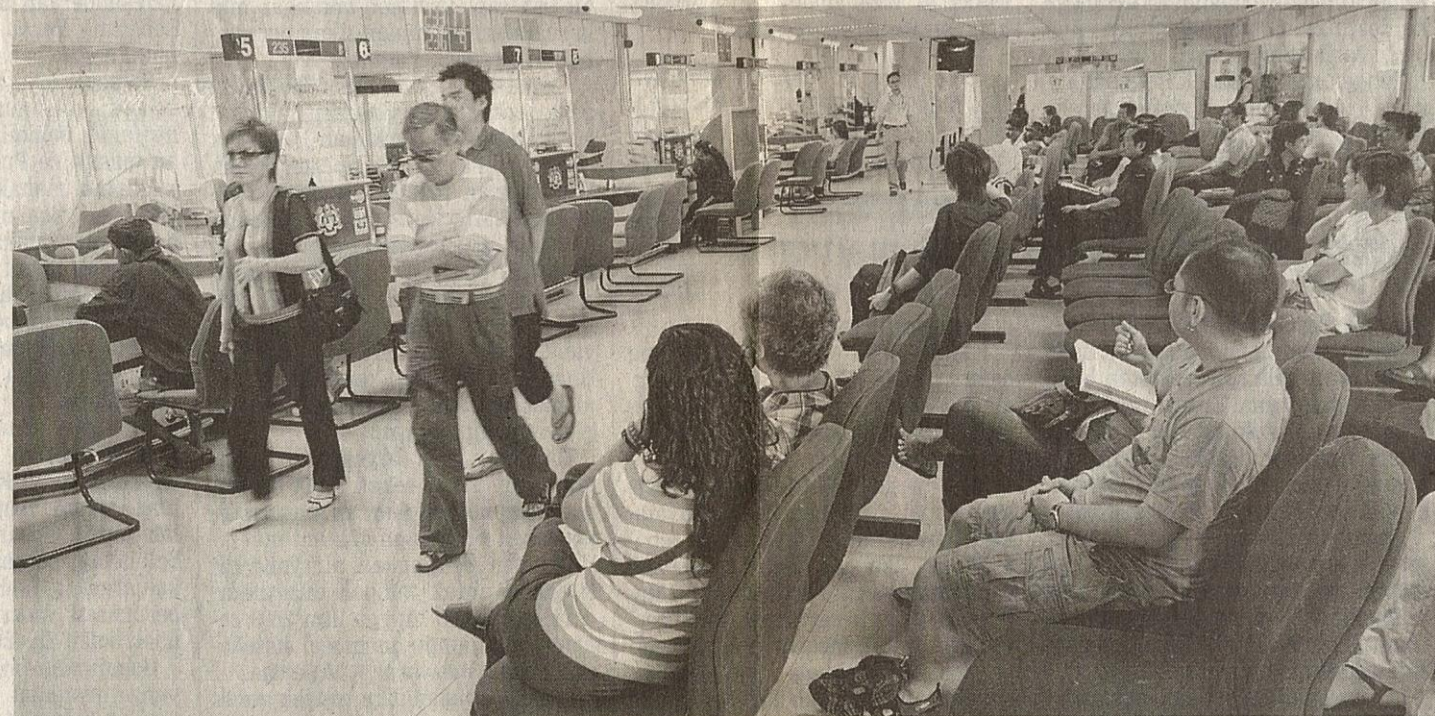
Pemudah dianggotai 23 profesional sektor awam dan swasta antara lain mahu penurunan kuasa dan arahan pihak atasan dalam perkhidmatan awam diberi kepada pegawai bawahan dan melihat semula peraturan yang tidak perlu.

Pasukan itu akan memberi input berdasarkan kehendak sektor swasta untuk meningkatkan daya saing negara supaya sistem penyampaian awam boleh membantu dan bukan menyusahkan.

Adalah menjadi harapan semua pihak pasukan itu berupaya memberi saranan bernas bagi memperbetulkan segala kepincangan. Kita tidak mempunyai pilihan, kecuali mengurangkan prosedur jika rakyat hendak bersaing dengan negara jiran untuk menarik pelaburan.

Bayangkan, sebaik saja disiarkan, maka dengan pantas agensi kerajaan yang terbabit terus mengambil tindakan bagi mengatasi masalah yang dikemukakan itu.

Soalnya apakah kita mahu perkhidmatan awam kita, khususnya PBT bertindak hanya setelah dihentam media? Sesuai dengan bahang pilihan raya yang semakin panas, wakil rakyat yang merasakan diri mereka tidak lagi boleh menyumbang atau 'malas' untuk turun padang, eloklah berundur dengan secara sukarela dan memberi peluang kepada orang lain.



PERLU PERUBAHAN: Perkhidmatan kaunter di jabatan kerajaan sering menjadi rungutan orang ramai kerana pelbagai prosedur yang menyebabkan sesuatu urusan mengambil masa berjam-jam.