

# Cabaran menghadapi persaingan global

U.M 19/5 4  
27/9/07

**S**ISTEM penyampaian perkhidmatan awam di negara ini telah mengalami pelbagai perubahan apabila negara mencapai kemerdekaan 50 tahun lalu.

Pada awal kemerdekaan, segala urusan berkaitan kerajaan dilakukan secara manual yang menyaksikan orang ramai beratur panjang dalam menyelesaikan sesuatu perkara.

Kedua itu berubah mengikut peredaran semasa berikutan perkembangan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) di negara ini.

Perkembangan tersebut menyaksikan bukan sahaja sektor swasta menggunakannya malah kerajaan juga tidak ketinggalan dalam meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan kepada rakyat.

Kedua itu mewujudkan satu persaingan yang menjadi fokus utama sama ada kerajaan atau sektor perniagaan bagi setiap negara termasuk di Malaysia.

Justeru, satu Persidangan Perkhidmatan Awam Ke-12 bertemakan 'Meningkatkan Daya Saing Negara Melalui Keberkesanan Pelaksanaan' diadakan di kampus induk Institut Tadbiran Awam Negara (Intan) di Bukit Kiara Kuala Lumpur baru-baru ini.

Timbalan Perdana Menteri, Datuk Seri Najib Tun Razak memrasamkan persidangan itu yang turut dihadiri lebih 600 peserta dari dalam dan luar negara seperti Australia, Brunei, Filipina dan Tanzania.

Timbalan Perdana Menteri ketika berucap pada majlis itu menyatakan salah satu soalan yang sering ditanya ialah mengapa sesetengah negara berjaya dan



NAJIB TUN RAZAK

gagal dalam persaingan di peringkat antarabangsa.

Beliau menjelaskan, perkara itu menarik kerana sesetengah kerajaan mempunyai kelebihan mencipta dan menyokong persekitaran itu untuk memudahkan persaingan antara satu sama lain sehingga ia tidak mencapai kejayaan. "Sebagai contoh bidang perniagaan hari ini tidak sama jika dibandingkan antara 10 atau 20 tahun yang lalu.

"Perubahan dalam persekitaran perniagaan tempatan dan antarabangsa, globalisasi, percambahan maklumat melalui ICT serta media menjadikan dunia semakin kecil dan saling bergantung," katanya.

Oleh itu, perancangan akan menjadi satu perkara yang lebih penting pada masa akan datang.

Dalam pada itu, sempena sambutan kemerdekaan negara ke-50 pada 31 Ogos lalu, Timbalan Perdana Menteri ingin mengimbas kembali perkembangan dan pencapaian negara sejak lima dekad lalu.

Beliau berkata, kerajaan berjaya menguruskan pembangunan melalui pertumbuhan ekonomi dan menjana kekayaan yang mencukupi serta diagihkan secara adil kepada rakyat pelbagai kaum di negara ini.

Beliau menambah, dasar ekonomi yang pragmatik dan dirancang secara inisiatif bagi memperbaiki persekitaran perniagaan telah menyaksikan satu perkembangan ekonomi negara yang positif.

"Persaingan dunia perniagaan yang kompetitif dapat menarik pelaburan asing ke negara ini dan usaha dilakukan itu menjadikan Malaysia sebagai negara perdagangan terbesar di dunia.

"Perkara itu menjadikan Malaysia berada di tangga ke-19 sebagai negara perdagangan terbesar di dunia dan tangga ke-19 sebagai pengeksport terbesar serta tangga ke-23 sebagai pengimport terbesar," katanya.

Najib berkata, pada era 70-an dan 80-an, sektor pembuatan di negara ini bergantung kepada tenaga buruh tetapi seiring dengan kehadiran ICT, sektor tersebut turut mengalami perubahan dengan penggunaan teknologi yang secara tidak langsung melahirkan tenaga kerja mahir dalam bidang tertentu.

Namun pelbagai cabaran dilalui dalam menghasilkan kemakmuran dan kekayaan untuk faedah semua rakyat negara ini.

Dalam pada itu, beliau berkata, menurut kenyataan melalui laporan tahunan Persaingan Dunia 2007, Malaysia berada di kedudukan ke-23 yang mana satu peningkatan jika dibandingkan dengan kedudukan ke-28 pada tahun 2005.

Beliau menambah, rakyat tidak perlu risau mengenai penarafan tersebut tetapi ia boleh dijadikan sebagai satu tanda aras sejagat berbanding dengan tahap persaingan negara di seluruh dunia.

Oleh itu, tidak mustahil sasaran negara untuk berada di tempat 10 terbaik pada tahun 2010 akan tercapai.

Justeru, salah satu faktor yang perlu diberi penekanan adalah penyampaian perkhidmatan kerana ia lebih tertumpu mengenai urusan antara rakyat dan kerajaan.

Ita adalah jelas bahawa kecekapan perkhidmatan awam perlu ditingkatkan di samping mengukuhkan kapasiti serta keupayaan pelaksanaan bagi meningkatkan imej negara dari segi persaingan di arena global.

Dalam konteks ini, ia adalah penting bagi perkhidmatan awam untuk memahami kehendak dan cabaran pada abad ke-21.

Ketika ini rakyat mempunyai pelbagai pilihan dalam menjalankan urusan berkaitan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan lebih baik dan memuaskan pengguna.

Kerajaan juga bertanggungjawab dalam menguruskan cukai supaya ia dapat dibelanjakan bagi tujuan kesejahteraan rakyat dan pembangunan negara.

Timbalan Perdana Menteri berkata, sistem-sistem lama yang digunakan pada waktu dahulu tidak sesuai diamalkan pada abad ini menyebabkan penyampaian perkhidmatan awam kepada rakyat akan terjejas.

"Justeru sistem-sistem tersebut perlu diganti dengan model-model baru sesuai dengan keperluan pada abad ke-21," katanya.

Najib menambah, perubahan itu memerlukan pendekatan secara menyeluruh bermula dari struktur organisasi dan operasi sehingga kepada kakitangan serta

model penyampaian perkhidmatan.

Beliau berkata, dalam memberi tumpuan kepada pelanggan, sistem penyampaian perkhidmatan perlu dilaksanakan secara menyeluruh yang merangkumi urusan di semua agensi dan jabatan kerajaan.

Ia berikutan rakyat akan memilih satu talian yang dapat merangkumi semua perkhidmatan lain bagi memudahkan urusan mereka.

Perkara itu sukar dilakukan disebabkan ia melibatkan pelbagai jabatan dan agensi yang berbeza kerana kumpulan terbahagi perlu disusun semula mengikut keperluan rakyat.

Kerajaan mempunyai pelanggan dari generasi yang berbeza dari segi pendidikan, umur, budaya dan kedudukan ekonomi sosial.

Rakyat ingin berinteraksi dengan kerajaan dalam menjalankan urusan tanpa melalui proses yang mengambil masa lama untuk berbuat demikian.

"Sebelum ini orang ramai terpaksa beratur panjang dan menunggu berjam-jam untuk mendapatkan satu perkhidmatan.

"Perkembangan ICT membolehkan segala urusan dapat dilakukan melalui Internet, kiosk, telefon bimbit dan sistem pengkomputeran di kaunter juga ditingkatkan bagi melicinkan urusan pelanggan," katanya.

Dalam satu kajian yang dilakukan di lebih 100 negara oleh Global Information Technology mendapati 89 peratus mempunyai hubungan antara penggunaan ICT dan peningkatan produktiviti.

Dalam konteks ini, Timbalan Perdana Menteri berkata, penubuhan Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan (Pemudah) akan meningkatkan kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan.

Beliau menjelaskan, hasil yang dikecapi ketika ini tidak boleh dicapai dalam perkhidmatan awam jika nilai dan etika kerja tidak diberi perhatian serius oleh kerajaan.

Dalam meningkatkan daya saing, kakitangan awam perlu meningkatkan nilai dan etika kerja sesuai dengan tuntutan perubahan semasa.

Bagaimanapun pelaksanaan itu bukan sesuatu yang mudah tetapi ia merupakan satu keperluan bagi melihat sesuatu organisasi itu berjaya.

Nilai-nilai dan etika kerja menjadi satu tanggungjawab dalam sektor kerajaan untuk mengekalkan perkhidmatan yang lebih kompetitif kepada masyarakat.

Rakyat mempunyai tanggungjawab dalam membuat pertimbangan terhadap keberkesanan perkhidmatan yang disediakan oleh kerajaan kepada mereka.

Justeru, kaedah penyampaian perkhidmatan awam perlu disesuaikan dengan perubahan semasa dalam menghadapi persaingan di peringkat global.

**"Perubahan dalam persekitaran perniagaan tempatan dan antarabangsa, globalisasi, percambahan maklumat melalui ICT serta media menjadikan dunia semakin kecil dan saling bergantung"**