

Menginstitusi perkhidmatan awam

Penjawat awam diminta melaksanakan sesuatu dengan penuh yakin: Mohd Sidek

B.H 18/01/08 M.S 8

MATLAMAT utama perkhidmatan awam tahun ini adalah untuk menginstitusikan satu perkhidmatan berkualiti dalam masa singkat di semua 28 kementerian, lebih 720 agensi dan 144 pihak berkuasa tempatan (PBT) di 13 negeri dan Wilayah Persekutuan.

Secara intipatinya, moto perkhidmatan awam adalah 'Satu Perkhidmatan, Satu Penyampaian' (No Wrong Door Policy). Penekanan dan fokus serta usaha pada 2008 akan berasaskan kepada kejayaan yang dicapai perkhidmatan awam tahun lalu. Komitmen perkhidmatan awam 2008 ini akan didukung oleh inisiatif berikut:

Tugas Pertama: Perancangan, Pelaksanaan, Pemantauan, Penguatkuasaan dan Kajian Semula:

Untuk mengekalkan budaya berprestasi, akauntabiliti dan ketelusan, tahap penyampaian perkhidmatan awam akan diukur dan dikaitkan kepada indeks prestasi yang diterbitkan dan diaudit secara berkala. Ini termasuk mengkaji semula dan memperkasakan keupayaan perancangan strategik agensi dalam penyampaian perkhidmatan dan output kepada orang awam dan sektor swasta. Kami akan:

- Melaksanakan piawaian penyampaian perkhidmatan di semua kementerian dan PBT menerusi pengukuran Petunjuk Utama Prestasi (KPI);

- Memantau dan menguatkuasa piawaian penyampaian perkhidmatan menerusi forum sedia ada pada peringkat persekutuan, negeri, daerah dan kerajaan tempatan. Ia termasuk, maklum balas yang dipantau secara terus oleh Pejabat Ketua Setiausaha Negara, di samping pemeriksaan rapi ke atas tahap pematuhan bagi bidang kritikal, serta penggredan agensi

SEKTOR perkhidmatan awam kini dalam proses melangkaui definisi dan menunaikan janji kerajaan ke arah mewujudkan satu perkhidmatan cemerlang berteraskan pelanggan. Enam tugas utama disasarkan untuk tujuan itu tahun ini. Berikut sedutan taklimat Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Mohd Sidek Hassan kepada pengarang media berhubung Komitmen Perkhidmatan Awam 2008 di pejabatnya di Putrajaya, kelmarin.

pelajaran, pembangunan modal insan, sekuriti dan perkhidmatan kesihatan. Walaupun penyampaian dalam bidang ini sudah diperakukan pihak awam, perkhidmatan awam harus terus memberikan tahap penyampaian yang cemerlang dari segi minda dan tindakan.

Yang Dipertua PBT akan diberikan latihan untuk mengukuhkan kompetensi mereka dalam perundingan dan konsultasi dengan pihak berkepentingan. Mereka tidak seharusnya hanya memberi arahan dan perintah saja.

Kita akan meletakkan kepemimpinan yang berkesan bagi membolehkan PBT untuk memudah cara kajian semula peraturan dan undang-undang, berinteraksi dan berkomunikasi dengan pihak berkepentingan dan mempunyai sikap yang lebih terbuka terhadap pandangan pihak awam.

Dengan cara ini, kita akan dapat mengurangkan perasaan tidak puas hati di kalangan orang awam.

Dasar 'No Wrong Door Policy' akan dilaksanakan di semua kementerian, agensi dan PBT.

Kita juga akan memastikan perkhidmatan yang cepat dan efektif menerusi proses yang direkayasa, prosedur yang diselaraskan

kan kad kredit;

- e-Perolehan – Memudahkan proses perolehan dan seterusnya pembayaran kepada kontraktor;

- e-Khidmat – Memudahkan pembayaran saman, aplikasi lesen pemandu, bil dan caj taksiran, pertanyaan ke atas status 'insolvency' dan penutupan perniagaan melalui perkhidmatan 'online';

- Government SMS Gateway – Menyediakan perkhidmatan meliputi aspek pembayaran dan pertanyaan serta pemberian informasi ke atas kelulusan dan nota peringatn;

- e-Lodgement – Memudahkan pendaftaran syarikat dan perniagaan;

- e-Kadaster – Mempercepatkan pengeluaran hak milik tetap dan strata;

- 999 'Satu Negara, Satu Nombor' – Mewujudkan sistem satu nombor bagi semua jenis perkhidmatan kecemasan;

- 'National Broadband' – Inisiatif ini akan menyediakan infrastruktur bersesuaian bagi menyokong perkhidmatan kepada orang awam dan perniagaan; dan

- 'National Single Window' – Inisiatif ini akan membolehkan penyerahan dokumen untuk eksport dan import secara lancar.

PEMUDAH amat komited untuk meletakkan Malaysia di kalangan 10 negara terbaik di dalam 'World Bank Doing Business Index' berbanding kedudukan semasa iaitu di tangga ke-24. Hasrat ini di harap dapat dicapai dalam masa singkat penambahbaikan berterusan dalam semua aspek persekitaran operasi perniagaan.

Perkhidmatan Awam Malaysia sentiasa menggalakkan semua penjawatnya memiliki sifat sentiasa ingin mendengar apa saja permasalahan dan juga cadangan daripada orang ramai. Sikap 'saya tahu apa yang terbaik untuk anda' haruslah dikikis dan digantikan dengan pendekatan di mana perkhidmatan awam perlu lebih peka terhadap kehendak masyarakat. Amalan tradisi yang mana menekankan pihak kerajaan sebagai pengawal dan swasta sebagai yang dikawal perlu diubah kepada kerjasama erat dan berterusan.

Pembaitan aktif semua pihak berkepentingan di kalangan perkhidmatan awam, sektor swasta, masyarakat sivil dan setiap warga Malaysia akan dapat memastikan kejitian matlamat dan perkongsian hala tuju semua pihak dalam menghadapi cabaran mendatang.

Tahun ini, kita akan menyaksikan usaha berterusan ke arah mewujudkan satu perkhidmatan awam yang lebih telus. Ia memerlukan kerjasama semua pihak. Kerajaan berharap pembaitan proaktif pihak awam untuk memupuk budaya kerjasama dalam proses membuat keputusan. Dengan demikian, akan wujud rasa simpati antara perkhidmatan awam dan orang ramai.

Kerajaan akan menubuhkan satu panel audit menggabungkan sektor awam dan sektor swasta untuk mewujudkan mekanisme pengawalan yang saksama bagi mengelakkan kesalahan tidak disengajakan.

oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (Mampu).

● Menanda aras dan mempromosi amalan penyampaian perkhidmatan terbaik di kalangan agensi kerajaan dalam membekalkan perkhidmatan yang dijanjikan pelanggan.

Tugas Kedua: Mengupayakan anggota perkhidmatan awam dengan sikap betul dan berkemahiran.

Persepsi tradisional bahawa perkhidmatan awam adalah bidang pekerjaan yang berisiko rendah dan ganjaran rendah (low risk-low reward) seharusnya disangkal dalam keadaan daya saing global yang pesat serta keperluan meningkatkan daya saing negara.

Sehubungan itu, pengukuran Indikator Prestasi dan Audit akan dilaksanakan bagi memastikan prestasi berterusan dan tahap disiplin yang tinggi. Disiplin dalam konteks bermaksud akur kepada etika kerja, parameter perundangan dan konsistensi dalam memastikan kualiti perkhidmatan yang disampaikan.

La memerlukan pematuhan, merangkumi keseluruhan perkhidmatan awam, dalam mengambil tindakan disiplin yang segera dan menepati masa khususnya, ke atas kakitangan yang melanggar etika kerja, peraturan dan undang-undang.

Tumpuan utama adalah dalam melaksanakan program bagi:

● Menarik dan mengekalkan bakat terbaik dalam perkhidmatan awam tanpa mengira bangsa, jantina dan kepercayaan;

● Mempelbagai penyertaan etnik dalam perkhidmatan awam menerusi proses pengambilalihan dan program pembangunan kerajaan; dan

● Memastikan kepemimpinan terbaik diberikan perhatian dan ditempatkan ke jawatan yang membolehkan mereka untuk melakukan perubahan positif dan efektif.

Tugas Ketiga: Menambahbaik penyampaian di bahagian hadapan (Frontline Delivery).

Fokus penyampaian bahagian hadapan merangkumi PBT, Pejabat Tanah dan agensi yang aktif berinteraksi dengan pihak awam seperti Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Jabatan Kastam dan agensi penguatkuasaan.

Prestasi melebihi jangkaan dalam bidang

dan penggunaan sistem ICT dan aplikasi secara lebih efektif, terutama di bidang berikut:

● e-Tanah – dalam proses pelaksanaan projek perintis di Pulau Pinang bagi memudahkan transaksi berkaitan tanah;

● e-Consent – sudah digunakan di beberapa negeri. Sistem ini akan mempercepatkan aplikasi untuk mendapatkan keizinan untuk perpindahan milik dan sewaan tanah; dan

● e-PBT – memberi sokongan kepada operasi Pusat Setempat di PBT menerusi penyerahan (e-Submission), aduan (e-Complaints) dan perisian pengurusan hasil.

Tugas Keempat: Perkhidmatan berkualiti menerusi penggunaan teknologi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT).

Ini kunci kepada perkhidmatan yang menyeluruh, terutama dalam memberikan reaksi yang efektif kepada pelanggan terhadap permintaan perkhidmatan yang semakin meningkat. Sehubungan itu, penggunaan ICT ini akan diperluaskan secara 'online' dan juga menerusi pembangunan infrastruktur.

Inisiatif utama terhadap tugas ini meliputi:

● BLESS (Business Licensing Electronic Support System) – Portal setempat untuk aplikasi lesen perniagaan agar pelanggan tidak lagi perlu hadir secara fizikal di agensi berkaitan;

● e-Payments – Akan diperluaskan meliputi transaksi kerajaan melalui perbankan internet dan pembayaran mengguna-

“Negara mengharap dan menuntut penyediaan perkhidmatan awam yang cemerlang untuk kebaikan semua dan kita sewajarnya menyahut cabaran ini bersama-sama”

Mohd Sidek Hassan
Ketua Setiausaha Negara

Tugas Kelima: Usaha ke arah pembasmian kemiskinan:

Di dalam RMK-9, satu daripada komitmen utama kerajaan adalah memastikan pembasmian kemiskinan tegar dan mengurangkan separuh kemiskinan keseluruhan menjelang 2010 dan pada masa sama, mengurangkan kadar kemiskinan keseluruhan menjadi separuh daripada kadar semasa. Usaha ini akan dilaksanakan menerusi program dan inisiatif meliputi pemberian geran sokongan, program latihan dan kaunseling dan perancangan kerajaan.

Kerajaan juga membangunkan program e-Kaseh yang akan memantau kemajuan inisiatif dan program pembasmian kemiskinan yang sedang dilaksanakan. Kerajaan juga akan senantiasa memaklumkan orang ramai mengenai kemajuan program yang dilaksanakan bagi memastikan bahawa objektif disasarkan dapat dicapai dalam tempoh ditetapkan.

Tugas Keenam: Memupuk satu perkongsian efektif dengan pihak berkepentingan:

Sektor swasta adalah rakan kongsi yang efektif seperti yang ditunjukkan oleh pembabitan mereka di dalam Jawatankuasa Pemudahcara Perniagaan (PEMUDAH).

Mereka bersama-sama sektor awam memperkenalkan langkah bertujuan mempertingkatkan serta memudahkan tatacara menjalankan perniagaan di Malaysia. Selain daripada inisiatif yang diperkenalkan oleh PEMUDAH pada 7 Februari tahun lalu, momentum penambahbaikan akan diteruskan tahun ini.



Agensi kerajaan adalah sebagai rakan. Komitmen utama kerajaan adalah mewujudkan budaya perkhidmatan yang memfokuskan pelanggan berdasarkan ciri-ciri berikut iaitu kebolehpercayaan dan kebolehjangkaan, responsif, menepati masa, berbudai bahasa dan cekap dan persekitaran mesra pelanggan.

Kita akan menyemak semula proses dan parameter yang digunakan untuk mengukur prestasi penjawat perkhidmatan awam. Kajian yang lebih tepat dan berkesan akan dilaksanakan untuk memudahkan perancangan, pelaksanaan, pengawasan dan penyemakan semula.

Perkhidmatan awam adalah komited untuk memaklumkan kepada orang awam dan pelanggan mengenai kemajuan yang dicapai. Keutamaan diberikan kepada dialog, maklum balas dan perundingan.

Ketua Jabatan akan menggunakan media secara berterusan bagi menyatakan secara telus pembaharuan dan penambahbaikan yang dilaksanakan bagi meningkatkan penyampaian perkhidmatan awam.

Pegawai kerajaan perlu memenuhi program penurunan kuasa berdasarkan analisis keperluan bagi memastikan pegawai yang mempunyai kemahiran tertentu ditempatkan di tempat bersesuaian dalam perkhidmatan awam.

Sudah pasti ada pihak meragui pendekatan diambil ini. Bagaimanapun, salah satu ciri kecemerlangan ialah melaksanakan sesuatu dengan penuh yakin bahawa kita akan berjaya sekiranya kita benar-benar percaya bahawa kita memiliki keupayaan untuk melaksanakannya.

Pada masa ini, perkhidmatan awam Malaysia terdiri daripada 1.2 juta orang, iaitu nisbah 26 warga negara untuk setiap penjawat awam. Adalah menjadi tanggungjawab setiap rakyat untuk memastikan aset negara ini dapat digerakkan secara berkesan bagi mengekalkan kemajuan, keamanan dan kemakmuran negara.

Negara mengharap dan menuntut penyediaan perkhidmatan awam yang cemerlang untuk kebaikan semua dan kita sewajarnya menyahut cabaran ini bersama-sama. Kewujudan kita untuk memberi perkhidmatan kepada orang ramai.

Sehubungan itu, kita sewajarnya memastikan tahap perkhidmatan kita memenuhi harapan pelanggan. Bagi kita dalam perkhidmatan awam, matlamat utama adalah untuk menunaikan janji kita kepada rakyat dan negara.