

Meningkatkan ciri positif sektor awam

*B.H 23/01/08 M/S 8*  
Pelbagai langkah dilaksanakan pastikan keunggulan prestasi kakitangan kerajaan



# Aspirasi

Bersama

**Radzi Latif**

E-mel: radzilatif@yahoo.com

## INTI PATI

### Antara langkah proaktif kerajaan

- Penubuhan PEMUDAH pada 7 Februari 2007 bagi mengurangkan kerenah birokrasi.
- Khidmat Pusat Setempat diwujudkan di semua pihak berkuasa tempatan.
- Warga kota pula mulai menerima faedah khidmat e-KL.
- Dasar 'No Wrong Door Policy' akan dilaksanakan di semua kementerian, agensi dan PBT.

babit dalam memproses kelulusan pelan bangunan dan pembangunan, mengurangkan tempoh pemprosesan daripada 281 hari kepada 134 hari.

Sijil Kelayakan Menduduki (Certificate of Fitness for Occupation, CFO) digantikan dengan Sijil Penyiapan dan Pematuhan (Certificate of Completion and Compliance, CCC), yang dikeluarkan oleh pihak industri. Tahun ini usaha akan terus dijalankan untuk meningkatkan lagi kecekapan Pusat Setempat. Warga kota pula mulai menerima faedah khidmat e-KL. Wawasan e-KL adalah berpandukan kepada prinsip "Satu Kerajaan, Berbilang Agensi" dan didukung oleh konsep "tiada pintu yang salah" atau "No Wrong Door Policy" e-KL akan memberikan:

- Perkhidmatan Dalam Talian Menyeluruh (End-to-End Online Services)
- Pembayaran Elektronik
- Penyerahan Elektronik
- Komunikasi dan Pengaduan Elektronik

Bagi mereka yang ingin berniaga pula tidak perlu menunggu lama untuk mendaftar syarikat mereka. Dengan syarat dokumentasi kesemuanya lengkap diisi dan diserahkan kepada pihak berkuasa, pihak Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) boleh mendaftarkan perniagaan dalam masa 1 jam di samping perkhidmatan pembaharuan perniagaan dalam masa 15 minit.

Kelulusan nama syarikat dan penubuhannya boleh dibuat dalam masa 1 hari. Kerajaan juga menekankan aspek integriti dan sifat bertanggungjawab. Ini dilakukan secara tegas tanpa bertolak-ansur di dalam

Perkhidmatan Awam. Tindakan sewajarnya diambil terhadap penjawat awam yang tidak patuh. Dalam hal ini, kerajaan tidak teragak-agak untuk melakukan penukaran kepimpinan dan pengurusan pada peringkat tertinggi.

Pemantauan terhadap projek dan perbelanjaan untuk menilai dan memastikan tahap akauntabiliti dan ketelusan dilaksanakan secara rapi dengan menggunakan Sistem Pemantauan Projek II (SPPII) yang dibangunkan sendiri oleh pihak Kerajaan.

Kerajaan juga bersifat terbuka dan telus kepada pelanggan. KSN mahukan kaki-tangan awam prihatin terhadap rintihan dan keluhan rakyat. Pada 2007, beliau mengarahkan supaya semua aduan rakyat menerusi Biro Pengaduan Awam dan menerusi media cetak media elektronik diambil tindakan segera dan tidak lewat tiga hari.

Justeru, Iltizam 2008 melandaskan beberapa inisiatif strategi umpamanya beliau mahu wujudkan organisasi khidmat awam yang berprestasi tinggi atau "high performing public service organisation". Ini dilakukan dengan memperkenalkan pelbagai indeks pengukur prestasi secara kuantitatif dan kualitatif.

KSN mahukan generasi muda mengangap sektor perkhidmatan awam sama menarik di segi peluang dan prospek pekerjaan dibandingkan sektor swasta. Maka, usaha akan diperkenalkan untuk menarik dan mengekalkan bakat terbaik dalam Perkhidmatan Awam tanpa mengira bangsa, jantina, dan kepercayaan.

Usaha bagi Menambahbaik Penyampaian di Bahagian Hadapan (Frontline Delivery) juga diutamakan khasnya yang melibatkan, pihak Berkuasa Tempatan; pejabat tanah; agensi yang aktif berinteraksi dengan pihak awam seperti Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Jabatan Kastam dan agensi penguatkuasaan.

Justeru, Yang Dipertua PBT akan diberikan latihan untuk mengukuhkan kompetensi mereka dalam perundingan dan konsultasi dengan pihak berkepentingan. Kerajaan juga akan dapat mengurangkan perasaan tidak puas hati di kalangan orang awam.

Dasar "No Wrong Door Policy" akan dilaksanakan di semua kementerian, agensi dan PBT. Ini bermakna, tidak ada rakyat akan disuruh balik tanpa dilayan dengan

baik serta dibantu sepenuhnya bagi berurusan dengan jabatan lain bagi memenuhi keperluan atau melayan rungutannya. KSN juga bertekad untuk memastikan perkhidmatan yang cepat dan efektif melalui proses yang direkayasa, prosedur yang terselaras dan penggunaan sistem ICT dan aplikasi secara lebih efektif, terutamanya di bidang e-Tanah yang sedang dalam proses pelaksanaan "pilot" di Pulau Pinang.

Ia akan memudahkan transaksi berkaitan tanah; e-Consent yang digunakan di beberapa negeri. Sistem ini akan mempercepatkan aplikasi untuk mendapatkan keizinan untuk perpindahan milik dan sewaan tanah; dan e-PBT bagi memberi sokongan kepada operasi Pusat Setempat di Pihak Berkuasa Tempatan melalui penyerahan (e-Submission), aduan (e-Complaints) dan perisian pengurusan hasil. Seterusnya, Sektor perkhidmatan Awam akan meningkatkan usaha-usaha pemantauan pencapaian program Pembasmian Kemiskinan Kerajaan menerusi program e-Kaseh yang telah diperkenalkan.

Langkah meningkatkan integriti juga akan dipertingkatkan apabila KSN memaklumkan bahawa kerajaan akan menubuhkan satu panel audit yang menggabungkan kepakaran sektor awam dan sektor swasta untuk mewujudkan mekanisma pengawalan yang saksama bagi mengelakkan berlakunya kesalahan yang tidak disengajakan. Namun rakyat berharap ia juga akan fokus kepada usaha mengenalpasti pembaziran dan langkah menjimatkan perbelanjaan wang awam.

Dapatlah dirumuskan bahawa Iltizam 2008 yang diisytiharkan oleh KSN akan meningkatkan imej dan integriti serta ciri-ciri positif khidmat awam dari segi kebolehppercayaan dan kebolehjangkaan; responsif; menepati masa; berbudi bahasa dan cekap; dan persekitaran mesra pelanggan.

Semoga usaha KSN disokong sepenuhnya oleh seluruh anggota Perkhidmatan Awam Malaysia terdiri daripada lebih 1.2 juta kakitangan membabitkan 28 kementerian, lebih 720 agensi, 144 PBT dan 13 Negeri serta Wilayah Persekutuan.

**Datuk Dr Mohd Radzi Abdul Latif ialah Presiden Yayasan Kajian dan Strategi Melayu (YKSM)**