

06/05/1997

MSC menjana perubahan baru perkhidmatan awam

Wan Jailani Razak

KITA sedar perkhidmatan awam harus berubah selaras perubahan yang berlaku hasil perkembangan sekitar, terutama di bidang Teknologi Maklumat (IT). Perkhidmatan Awam pada alaf akan datang lebih tertumpu kepada penggunaan teknologi maklumat, kurang menggunakan kertas dan lebih kerap berinteraksi dengan rakan sejawat serta pelanggan menerusi komputer.

Mesyuarat boleh diadakan tanpa bertemu muka dengan pegawai terbabit dan struktur agensinya akan menjadi lebih leper. Untuk terus maju, sebagaimana kata Ketua Setiausaha Negara, kita perlu memberi tumpuan kepada empat perkara, iaitu:

* Perkhidmatan Awam perlu mengenal pasti pelanggan serta keperluan mereka yang akan sentiasa berubah kerana perubahan dalam persekitaran termasuk pengenalan teknologi baru. Memang benar, pelanggan memerlukan sesuatu perkhidmatan dengan segera dan ini mendesak agensi kerajaan menggunakan teknologi baru untuk menyampaikan perkhidmatan dengan lebih mudah dan cepat.

* Kedua, panduan, undang-undang dan peraturan serta prinsip yang digunakan dalam perjalanan perkhidmatan awam perlu dikaji semula. Ini kerana semua itu yang sesuai pada suatu ketika dulu mungkin tidak lagi sesuai dalam keadaan sekarang dan masa akan datang.

Dalam keadaan ini, perkhidmatan awam akan terpaksa berfungsi dalam satu persekitaran yang berbeza dan tidak menentu. Di sinilah kita memerlukan kreativiti pegawai perkhidmatan awam untuk menangani masalah yang rumit itu.

* Ketiga, perkhidmatan awam perlu mengkaji semula sama ada sistem kawalan semasa yang mungkin kompleks masih sesuai dan perlu diteruskan pada alaf akan datang. Besar kemungkinan sistem kawalan yang kompleks ini jika tidak dipinda akan mengurangkan kreativiti dan menggalakkan tumpuan kepada amalan lama.

Bagaimanapun, kata Abdul Halim, kita memerlukan satu 'mindset' baru bagi mewujudkan struktur organisasi yang fleksibel berasaskan kecekapan pemrosesan, menggalakkan cara berfikir dan bertindak secara proaktif.

* Keempat, kita perlu mengkaji semula definisi kepemimpinan dalam perkhidmatan awam. Adalah tidak mencukupi bagi seorang pemimpin menetapkan aliran strategik bagi agensinya dan mengambil tindakan untuk mencapainya.

Pemimpin sebaliknya harus sedar kemahiran dan pengetahuan kini ada di kalangan semua pegawai dan kakitangan dalam sesuatu agensi. Dengan demikian, pemimpin perlu yakin kepada kemampuan pegawai serta kakitangannya dan menurunkan kuasa untuk menjana potensi pemikiran dan intelektual mereka untuk kebaikan agensi.

Perkhidmatan awam pada masa depan sudah tentu berbeza daripada sedia ada. Struktur organisasi, cara bekerja, sistem dan prosedur juga akan berbeza. Perkhidmatan awam tidak akan dapat mengekalkan kedudukannya jika pegawai atau kakitangannya tidak belajar dari pengalaman lalu, menyesuaikan diri dengan keadaan semasa dan meramalkan perubahan akan datang.

Selain itu, perkhidmatan awam akan terus memberi penekanan kepada lima bidang lain iaitu Persyarikatan Malaysia, pembangunan sumber tenaga manusia, akauntabiliti dan disiplin, prosedur dan orientasi pelanggan.

Dalam pelbagai forum, Menteri Usahawan, Datuk Mustapa Mohamed juga sentiasa menitikberatkan pentingnya kecekapan dan keberkesanan dalam perkhidmatan awam untuk membantu negara mencapai Wawasan 2020.

Beliau yakin bahawa Malaysia boleh menonjol ke depan dan menjadi sebuah negara yang maju tanpa mengikuti fasa pembangunan tertentu yang dinyatakan oleh pakar ekonomi. Dengan cara ini Malaysia akan dapat mencapai tahap kemajuan negara yang sudah maju dalam tempoh yang lebih singkat.

Di peringkat mikro pula, beliau sentiasa menekankan kepada aspek 'micro-management' dan berpendapat sesuatu perkara tidak akan dapat diuruskan secara cekap dan berkesan jika pegawai terbabit tidak memahami isu berkenaan secara mendalam. Sebaliknya, pemahaman itu akan hanya dapat diperolehi melalui tinjauan ke peringkat di mana sesuatu masalah itu berlaku.

Perkhidmatan Awam mempunyai pelbagai sumber yang bernilai berjuta-juta ringgit. Penggunaan pelbagai sumber ini secara optimum melalui teknik seperti penjadualan dan kawalan inventori akan meningkatkan kecekapan dan keberkesanan operasi sesebuah organisasi. Pengetahuan dan pengalaman teknik seperti itu menjadi lebih penting dalam konteks Rancangan Malaysia Ketujuh (RM-7) yang menetapkan peningkatan produktiviti secara mutlak sebagai suatu strategi utama bagi pembangunan negara.

Pelancaran Koridor Raya Multimedia (MSC) oleh Perdana Menteri, Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad baru-baru ini menggerakkan seluruh negara untuk memikirkan bagaimana teknologi multimedia dapat dimanfaatkan dalam bidang masing-masing.

Dalam perkhidmatan awam, kita memutuskan untuk melaksanakan kerajaan elektronik yang akan membolehkan pelbagai urusan sama ada sesama agensi kerajaan, antara swasta dengan kerajaan atau antara orang awam dan kerajaan dijalankan melalui multimedia, e-mail, internet, komputer dan sebagainya.

Dengan itu, usaha Institut Tadbiran Awam Negara (Intan) melatih pegawai dalam bidang pengurusan maklumat amat sesuai dengan dasar kerajaan untuk mewujudkan sebuah perkhidmatan 'paperless', iaitu tidak banyak menggunakan kertas.

Kerajaan memutuskan pelaksanaan kerajaan elektronik dijalankan dalam beberapa fasa bermula dengan Pejabat Perdana Menteri pada akhir tahun 1998. Selanjutnya ia akan diperkenalkan ke jabatan lain dalam kerajaan. Aspek kerajaan elektronik termasuk penggunaan e-mail, sidang video dan penghantaran kertas kerja dari satu tempat ke satu tempat lain melalui rangkaian komputer. Mulai September ini, kiosk perkhidmatan akan dibangunkan untuk memudahkan orang ramai berurusan dengan agensi kerajaan.

Oleh itu, tugas penting pemimpin pada masa depan ialah untuk menggunakan potensi yang ada pada setiap pegawai dan kakitangan. Itulah tujuan 'empowerment' yang banyak disebut dalam buku pengurusan. Ketua agensi boleh menjana potensi yang ada pada setiap pegawai dan kakitangan dengan mewujudkan di kalangan mereka kebolehan memahami hubung kait di antara pelbagai aspek dan melihat sesuatu dengan lebih menyeluruh dan sentiasa menyoal andaian dan prinsip lama.

Mengikut Profesor John Kao dari Harvard University, untuk meningkat maju sebagai sebuah perkhidmatan awam yang bertaraf antarabangsa, kita harus berusaha mencari kaedah terbaru untuk menggunakan teknologi bagi terus meningkatkan keberkesanan dan kecekapan perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

Untuk menggalakkan kreativiti mencari kaedah baru itu, pihak pengurusan perlu mewujudkan satu persekitaran kerja yang menggalakkan pemikiran terbuka melalui diskusi, ceramah dan latihan di samping memberi penekanan kepada kegiatan penyelidikan dan pembangunan.

Adalah mustahil bagi seorang pemimpin menggunakan pengetahuan dan kemahirannya untuk mencipta semua kaedah baru atau memperkenalkan inovasi dalam perkhidmatan awam. Pemimpin harus menjadikan pengetahuan dan kemahiran yang ada pada setiap pegawai dan kakitangannya sebagai satu aset

dalam penghasilan kerja pada abad ke-21.

Semua kakitangan mempunyai pengetahuan dan kemahiran berbeza di antara satu sama lain, terutama dari segi kepelbagaian dan kedalamannya. Yang lebih penting ialah bagaimana kita boleh menggunakan pengetahuan itu untuk menghasilkan perkhidmatan cemerlang.

Pengurusan pengetahuan dan kemahiran dalam organisasi akan membantu pihak pengurusan mengenal pasti pendekatan baru dalam sesuatu tugas dengan lebih berkesan. Perkhidmatan awam tidak boleh lagi bergantung kepada pengetahuan dan kepakaran beberapa pemimpin saja.

Kesimpulannya, dengan perubahan persekitaran serta pengenalan teknologi baru, penggunaan kepakaran dan kemahiran semua pegawai dan kakitangan serta penggunaan sistem rangkaian dalam perkhidmatan awam perlu mempersoalkan beberapa andaian asas yang berkaitan.

(END)