

# Tambah baik sektor awam

Oleh ZULKIFLI JALIL  
(WARTAWAN UTUSAN)

UM-10/11/2007

**DENGAN** sejuta kakitangan awam di agensi-agensi dan jabatan kerajaan, tidak hairanlah mengapa Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi kerap 'berleter' serta menekankan peripentingnya keupayaan dan keberkesanan sistem penyampaian sektor itu untuk kepentingan rakyat.

Kelmarin, beliau sekali lagi membangkitkan soal itu tetapi dalam nada kecewa apabila mendengar laporan walaupun dasar dan strategi kerajaan adalah baik, wujud kelemahan dari segi pelaksanaannya.

Kekecewaan Perdana Menteri bukan kerana apa tetapi semata-mata bertunjangan hanya satu - penambahbaikan kualiti perkhidmatan awam merupakan prasyarat asas Misi Nasional.

Misi Nasional disediakan untuk menggaris pendekatan yang akan dilaksanakan bagi mencapai wawasan dan matlamat negara dalam tempoh 15 tahun akan datang. Ia bertujuan memastikan usaha pembangunan negara menghasilkan impak dan prestasi lebih tinggi ke arah pencapaian Wawasan 2020. Dan rangka kerja ini disediakan berasaskan acuan dan kemampuan sendiri.

Realitinya, ekonomi Malaysia mencatat pertumbuhan menggalakkan walaupun berlaku ketidakpastian dalam persekitaran global akibat peristiwa 11 September 2001, peperangan di Afghanistan dan Iraq serta kenaikan harga minyak mentah 2004-2005. Perkembangan ekonomi juga meluas, asas ekonomi kekal kukuh manakala kadar inflasi dan pengangguran rendah.

Atas sebab itulah, Abdullah cukup bimbang sekiranya tiada usaha jitu di peringkat pelaksana untuk memperbaiki sistem penyampaian serta mempercepatkan pelaksanaan projek dan program untuk rakyat, kelak, mungkin akan timbul persepsi bahawa ia berpunca daripada amalan rasuah dalam perkhidmatan awam.

Abdullah rasional. Bagi beliau, bila ada rasuah dan kelemahan dikaitkan, ia mungkin membawa padah kepada kerajaan sekali gus anggota pentadbiran awamnya dipandang tidak elok oleh rakyat.

Ironinya, apa yang diinginkan oleh Abdullah supaya sistem penyampaian terus diperkemas dan diperbaiki, sebahagian besar sebenarnya telah tersedia

ada. Malahan, ia diperoleh menerusi inisiatif pengurusan berkualiti.

Ia bermula pada 2003 lagi apabila Pasukan Petugas ditubuhkan di setiap kementerian untuk mengurangkan kerena birokrasi di kementerian-kementerian dan jabatan. Pasukan petugas ini menambah baik sistem dan prosedur kerja sedia ada bagi memastikan penyampaian perkhidmatan yang cekap serta mencegah penyelewengan dan amalan rasuah, meminda undang-undang dan peraturan yang menghalang kelicinannya dan memperakukan standard perkhidmatan seperti dalam Piagam Pelanggan.

Sehingga akhir 2005, Pasukan Petugas mengkaji semula sebanyak 335 sistem dan prosedur kerja. Kajian semula ini membolehkan penambahbaikan penyampaian perkhidmatan terutama dari segi masa pemprosesan yang lebih cepat.

Hasilnya - Lembaga Pembangunan Industri Pembinaan Malaysia (CIDB) berjaya mengurangkan masa memproses permohonan oleh kontraktor daripada 60 hari kepada 30 hari dan Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) memendekkan masa memproses bayaran balik daripada dua minggu kepada dua hari.

Begitu juga satu pakej strategi urusan pentadbiran tanah yang mengandungi 43 perakuan untuk menambah baik sistem pentadbiran tanah turut diperkenalkan. Sebanyak 26 Pasukan Tindakan Khas dimumukkan di bawah Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar bagi menyelesaikan tunggakan kes permohonan tanah. Prosedur permohonan ukur dikaji semula yang membolehkan Jabatan Ukur dan Pemetaan (JUPEM) mempercepatkan penyediaan pelan hak milik tanah bagi tujuan pengeluaran hak milik.

Dan barangkali, Jabatan Imigresen adalah contoh terbaik dalam kejayaan merencanakan sistem penyampaiannya dengan keupayaan memendekkan proses pengeluaran pasport baru daripada satu minggu kepada hanya dalam tempoh dua jam. Ia juga memperkenalkan inisiatif I-Visa untuk memudahkan permohonan visa pelawat dari China dan India dalam kuantiti yang banyak selain mempercepatkan pengeluaran Pas Lawatan Profesional untuk membolehkan pakar dan pekerja berpengetahuan menjalankan perkhidmatan khusus dalam bidang kritikal.

Kejayaan agensi-agensi kerajaan ber-

**Jabatan Imigresen adalah contoh terbaik dalam kejayaan merencanakan sistem penyampaiannya dengan keupayaan memendekkan proses pengeluaran pasport baru daripada satu minggu kepada hanya dalam tempoh dua jam**

kenaikan dalam menggerakkan sistem penyampaiannya membuktikan segalanya memang dan sudah tersedia ada. Cuma, fokus ke arah pengukuhan perlu dipertingkatkan.

Hakikatnya, angka dalam jumlah yang besar bukan penentu kelancaran perkhidmatan awam sehingga ada andaian kedengaran sepatutnya jumlah guru, anggota polis dan tentera mendominasi angka sejuta kakitangan awam.

Titik tolaknya ialah - daya kecekapan dan sikap kakitangan awam itu sendiri. Hal inilah yang dibimbangi Abdullah dengan menekankan betapa elemen rasuah dan kelemahan yang dikaitkan dalam sistem penyampaian awam boleh mengundang padah yang bukan sedikit kepada kerajaan.

Jika diambil kira tempoh RMK lepas, BPR telah melakukan penyiataan sejumlah 5,901 kes rasuah dan membuat 2,359 tangkapan. Daripada jumlah itu, 1,033 kes dihadapkan ke mahkamah. BPR turut menjalankan tapisan keutuhan ke atas anggota utama dalam sektor awam dan swasta bagi tujuan

kenaikan pangkat, penganugerahan bintang oleh Kerajaan Persekutuan dan negeri serta lantikan ke jawatan penting.

Ini semua telah tersedia ada, sehinggalah kerajaan dalam RMK-9 menggerakkan Pelan Integriti Nasional (PIN) untuk menambah baik tadbir urus negara dengan tekad mengurangkan gejala rasuah, penyelewengan dan salah guna kuasa secara berkesan.

Akhirnya kini, tanggungjawab terbesar dalam mengukuhkan sistem penyampaian dipikul kakitangan awam sendiri. Tiada guna kita mempunyai standard dan prosedur urusan pentadbiran namun dalam diri masih beronar rasuah. Bak, proses dokumen pampasan penjualan tanah sudah selesai namun pengeluaran cek masih ada halangan terakhir - terpaksa melepasi tangan-tangan rasuah.

"Kita mahu orang lihat kita (kakitangan awam) sebagai anggota yang beribawa dan dihormati dan bukan depapan cakap elok, di belakang kita macam-macam cakap tak baik," tegas Perdana Menteri, kelmarin.