

Reformasi penyampaian awam

Oleh SIVAMURUGAN PANDIAN

PENUBUHAN Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan (Pemudah) melibatkan 23 personaliti berwibawa dari sektor awam swasta menunjukkan komitmen kerajaan terhadap keperluan persekitaran hari ini. Ini boleh dianggap sebagai reformasi Perdana Menteri, Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi ke atas sistem penyampaian awam yang didapati masih ada kekangan sehingga melewati proses mencapai matlamat akhir agenda beliau seolah-olah ada jurang di antara perancang, pelaksana dan kumpulan sasaran.

Walaupun sudah banyak penerangan dan hebahan dilakukan untuk mendekati kesemua ejen yang terbabit, masih ada lompong kosong yang memperlambatkan proses keputusan akhir kerana hasil yang lebih baik dapat dilihat jika wujud pemantauan ke atas hubungan resiprokal antara ketiga-tiga komponen ini.

Perdana Menteri sendiri dilihat amat kecewa dengan kerenah birokrasi, *red tape*, rasuah, ketelusan dan akauntabiliti sebagai antara pembaharuan yang mahu dilihat dalam agensi perkhidmatan.

Walaupun acap kali meminta birokrasi dikurangkan, seolah-olah ada yang mengambil sikap endah tak endah dan yang terbaru adalah bantuan untuk mangsa banjir di Johor.

Begitu juga dengan hampir 21 kes rasuah tertunggak di Perak yang melibatkan kakitangan perkhidmatan awam sebagaimana yang diumumkan oleh pengarah baru Badan Pencegah Rasuah (BPR) Perak, Samsiah Abu Bakar baru-baru ini.

Ini belum melihat prosedur kelulusan sesuatu projek yang memakan masa terlalu lama, seolah-olah tidak menghormati nasihat Perdana Menteri yang berulang kali meminta ia dikurangkan.

Australia hanya mengambil masa dua hari tetapi *red tape* di pentadbiran, kita seolah-olah mengamalkan prinsip 'lagi panjang proses, lagi efektif jadinya'.

Kita mengambil masa 281 hari untuk memenuhi proses membuka sebuah gedung dengan 25 prosedur yang perlu dipe-

Um-9/2/2007

Perdana Menteri sendiri dilihat amat kecewa dengan kerenah birokrasi, *red tape*, rasuah, ketelusan dan akauntabiliti sebagai antara pembaharuan yang mahu dilihat dalam agensi perkhidmatan

nuhi. Ini rata-rata sangat jauh berbeza dengan proses di negara jiran kita. Keberkesanan bergantung sejauh manakah para pegawai berinteraksi dan membenarkan fleksibiliti dalam tugas mereka.

Undang-undang dan peraturan serta budaya kerja tradisi sering dianggap penghalang. Dalam kes-kes tertentu, ada pihak yang tidak mahu bertanggungjawab langsung dengan bidang tugas mereka terutamanya dalam kalangan mereka yang memikul amanah sebagai pengantara kepada pelaksana dan kumpulan sasaran, iaitu mereka yang berhubung terus dengan kumpulan sasaran.

Lazimnya, apabila sesuatu agenda atau dasar dirancang, ia memakan masa yang agak panjang dan lama untuk memastikan apabila ia dilaksanakan, kumpulan sasaran akan dapat menikmati hasilnya.

Kumpulan perancang akan membabitkan bukan sahaja menteri di sesuatu kementerian tetapi juga ketua setiausaha dan pegawai-pegawai lain termasuk ketua pengarah dan pengarah yang mempunyai hubungan secara langsung dengan agenda yang mahu dilaksanakan.

Apabila ia sampai kepada pelaksana sebenar yang membabitkan mereka di peringkat nasional dan negeri ataupun daerah, ini akan melibatkan beberapa ejen yang bertanggungjawab memastikan ia disalurkan dengan perincian yang disediakan supaya hasilnya lumayan.

Sistem berlapis agensi ini wajar diberi perhatian oleh Pemudah walaupun objektif pasukan ini adalah di dalam sektor ekonomi. Di sinilah bermulanya proses sebenar sistem penyampaian walaupun kadang-kadang tidak dapat dinafikan dalam kes-kes tertentu, ia bermula dari peringkat atas lagi.

Pemudah boleh dilihat sebagai landasan untuk mewujudkan keberkesanan, mengu-

rangkan ketirisan dan memastikan manfaat sebenar dapat dicapai. Ini bukan sahaja akan menghapuskan birokrasi dan *red tape* tetapi turut akan memantau budaya rasuah yang bermaharajalela. Pemudah sebagai jawatankuasa pemantauan boleh juga melihat sama ada gaji bulanan yang diterima turut mempengaruhi motivasi mutu kerja mereka. Atau perlukah gaji mereka dinaikkan 20 hingga 25 peratus bersesuaian dengan kualiti kehidupan di Malaysia yang saban hari menjadi kompetitif.

Pemudah juga perlu mengutamakan input daripada kumpulan sasaran yang sering meratapi nasib mereka kerana masalah sebenar hanya dapat diketahui daripada mereka. Mereka memiliki jawapan sebenar mengapakah sistem penyampaian dianggap lemah sehingga ke hari ini!

Pemudah dijangka akan memberi perhatian ke atas masa, kualiti dan kos kerana sistem penyampaian lazimnya akan dinilai dari sudut jangka waktu, prestasi kerja sama ada efektif dari segi kewangannya. Ada juga pegawai yang akan menyoal kenapa mereka harus bertanggungjawab kerana mereka hanya mengikut apa yang sudah ditetapkan. Pokoknya di sini bukan ruang untuk mencari kesilapan atau kelemahan tetapi lebih bersifat penambahbaikan yang boleh dilakukan untuk memastikan kita mampu mencapai status masyarakat kelas satu di sebuah negara kelas pertama. Kesemua pihak bertanggungjawab untuk memastikan kita mampu merealisasikan misi tersebut yang merupakan kerangka sebenar Wawasan 2020.

Pasukan petugas ini juga mungkin boleh melihat cabaran yang akan dihadapi jika e-government diimplementasi sepenuhnya. Singapura berjaya kerana hampir 98 peratus proses perkhidmatannya adalah bersifat e-government.

Pada waktu yang sama, mereka juga

perlu melihat apa yang harus dilakukan untuk mengetepikan beberapa peraturan yang menghalang sesuatu kementerian untuk bekerjasama dengan kementerian yang lain di samping menilai interaksi antara jabatan di dalam sesuatu kementerian. Ideologi harus diketepikan dan memagari diri dengan fleksibiliti. NovaCITYNETS di Singapura boleh membangunkan *one-stop cross-agencies electronic submission and approval system* yang dipanggil sebagai CORENET untuk industri pembinaan.

Ia mengintegrasikan kesemua pemohon kepada 17 agensi kerajaan dan mengurangkan proses permohonan yang banyak di mana hasilnya bukan sahaja dapat meningkatkan kualiti dan produktiviti tetapi yang paling efektif adalah dari segi pengu-rangan masa.

Malaysia boleh berjaya lebih daripada itu. Yang penting motivasi dan memahami peranan masing-masing. Hubungan ini mestilah bersifat resiprokal. Kumpulan sasaran juga perlu menukar mentaliti mereka dan menjadi celik komunikasi dan teknologi agar proses hubungan antara mereka dengan kumpulan pelaksana berjalan dengan licin dan sempurna.

Perdana Menteri telah memandu ke fasa baru sistem penyampaian. Fasa akhir yang mahu dilihat beliau adalah hasil keputusannya yang maksimum dan bukan masalah sampingan lain yang sering muncul daripada mereka yang hanya tahu mencari helah.

Yang pasti birokrasi bukan sahaja masalah modal insan yang menjalankan tanggungjawab tetapi ia juga melibatkan prasyarat yang sudah ditetapkan. Kumpulan sasaran boleh turut memainkan peranan dengan memberitahu kepada Pemudah beberapa peraturan yang perlu disemak dan dilakukan pindaan supaya tidak ada alasan lagi bahawa masalah birokrasi adalah disebabkan oleh *paperwork*.

DR. SIVAMURUGAN PANDIAN
Ialah pensyarah Pusa Pengajian
Sains Kemasyarakatan Universiti
Sains Malaysia