

## **[KOLUMNIS] Memahami 100 hari kepimpinan Tan Sri Shamsul Azri Abu Bakar: Reformasi perkhidmatan awam**

**Astro Awani**

**25 November 2024**

**Yahaya Abdullah**

JAWATAN Ketua Setiausaha Negara (KSN) merupakan tunjang utama dalam struktur pentadbiran kerajaan Malaysia.

Ia adalah kedudukan tertinggi dalam perkhidmatan awam yang bertanggungjawab menyelaraskan dan memastikan pelaksanaan dasar-dasar kerajaan berjalan lancar serta memenuhi aspirasi rakyat.

Di bawah kepimpinan Kerajaan MADANI yang diterajui oleh Datuk Seri Anwar Ibrahim, KSN memainkan peranan strategik dalam menjayakan reformasi perkhidmatan awam untuk menjadikannya lebih inklusif, cekap, dan responsif terhadap keperluan rakyat.

Pada Ogos 2024, Tan Sri Shamsul Azri Abu Bakar dilantik sebagai KSN, sekali gus memikul amanah besar untuk mengemudi reformasi menyeluruh dalam perkhidmatan awam.

Dengan pengalaman luas dalam pelbagai agensi strategik, beliau hadir dengan wawasan yang jelas dan semangat yang menyala-nyala untuk membawa perubahan yang bermakna.

Tanpa berlengah, beliau memulakan tugas dengan keyakinan tinggi dan menyelaraskan usaha reformasi bersama pasukannya untuk mencetuskan impak positif yang kekal.

### **Tiga Teras Utama Kepimpinan**

Dalam tempoh 100 hari pertama, Shamsul Azri memberi tumpuan kepada tiga elemen utama yang menjadi tunjang reformasinya:

1. Integriti – Menjadikan kejujuran dan ketelusan asas kepada setiap usaha reformasi.
2. Kecekapan – Mengurangkan kerenah birokrasi untuk mempercepatkan pelaksanaan dasar.
3. Inovasi – Memanfaatkan teknologi dan pendekatan baharu untuk meningkatkan produktiviti.

### **Integriti: Tunjang Kepercayaan Rakyat**

Integriti merupakan asas penting untuk mengembalikan kepercayaan rakyat terhadap institusi kerajaan. Shamsul Azri menekankan bahawa setiap langkah reformasi harus berlandaskan prinsip kejujuran dan ketelusan.

Dalam tempoh 100 hari, beberapa inisiatif telah dilaksanakan untuk memperkukuhkan integriti:

#### **1. Pengukuhan Sistem Pemantauan**

- Mekanisme pemantauan dalaman diperketatkan untuk memastikan penjawat awam menjalankan tugas mereka dengan penuh tanggungjawab.
- Pengauditan bebas dan program kawalan integriti berkala diperkenalkan untuk mengesan sebarang salah laku sejak awal.

#### **2. Peningkatan Kesedaran Etika**

- Kempen kesedaran integriti diperkenalkan untuk membentuk budaya kerja yang lebih telus dalam kalangan penjawat awam.
- Bengkel khas dan latihan formal memastikan pegawai memahami tanggungjawab moral mereka terhadap rakyat.

Walau bagaimanapun, usaha memperkukuh integriti tidak terlepas daripada cabaran termasuk:

- Budaya Kerja Lama: Mengubah kebiasaan kurang telus memerlukan masa dan kesungguhan.

- Kekurangan Insentif: Amalan jujur sering kurang diberi penghargaan yang sewajarnya, menyebabkan kurangnya sokongan padu.

Sebagai penyelesaian, Shamsul Azri mencadangkan pendekatan berikut:

- **Insentif Berasaskan Etika:** Menawarkan ganjaran kepada penjawat awam yang menunjukkan rekod cemerlang dalam integriti.
- **Kerjasama dengan Masyarakat Sivil:** Melibatkan NGO dalam memantau pelaksanaan dasar kerajaan untuk meningkatkan ketelusan.

### **Kecekapan: Mempercepatkan Penyampaian Perkhidmatan**

Kerenah birokrasi sering menjadi rungutan utama rakyat kerana melambatkan pelaksanaan dasar dan program kerajaan. Beliau mengutamakan kecekapan sebagai salah satu fokus reformasi untuk mengubah persepsi negatif ini.

### **Langkah-Langkah Strategik**

#### **1. Rasionalisasi Prosedur Kerajaan**

- Prosedur yang tidak relevan atau berulang dihapuskan untuk mempercepatkan urusan rakyat.
- Tempoh kelulusan permohonan dipendekkan, dan jumlah dokumen yang diperlukan dikurangkan.

#### **2. Transformasi Digital untuk Automasi Proses**

- Platform digital diperkenalkan bagi memudahkan permohonan tanpa keperluan kehadiran fizikal.
- Penggunaan teknologi automasi mengurangkan beban kerja manual dan mengurangkan risiko kesilapan.

### **Kesan Positif**

- **Peningkatan Kepuasan Rakyat:** Masa pemrosesan yang lebih cepat memberi kesan langsung kepada pengalaman rakyat.
- **Produktiviti Penjawat Awam:** Dengan kurangnya beban tugas manual, penjawat awam dapat memberi fokus kepada tugas yang lebih strategik.

## **Cabaran**

- **Keengganan untuk Berubah:** Sebilangan penjawat awam mungkin tidak selesa meninggalkan prosedur lama.
- **Keterbatasan Teknologi di Kawasan Luar Bandar:** Infrastruktur digital yang kurang memadai menyukarkan pelaksanaan di kawasan pedalaman.

Untuk mengatasi cabaran ini, KSN mencadangkan latihan dan penyesuaian teknologi bagi memberikan latihan intensif kepada penjawat awam untuk meningkatkan kemahiran teknologi.

Selain itu, memperkenalkan projek perintis bagi memulakan transformasi digital secara berskala kecil sebelum melaksanakannya di seluruh negara.

Turut dicadangkan adalah inovasi dalam membentuk perkhidmatan awam masa hadapan.

Dalam era digital, inovasi menjadi kunci kepada transformasi sistem pentadbiran awam. Beliau menggalakkan pemakaian teknologi dan pendekatan baharu untuk meningkatkan keberkesanan perkhidmatan.

## **Langkah-Langkah Inovatif**

### **1. Penggunaan Analitik Data Besar (Big Data):**

- Data digunakan untuk memahami keperluan rakyat dengan lebih mendalam dan merangka dasar yang relevan.
- Masalah dikenal pasti lebih awal, membolehkan tindakan segera diambil.

### **2. Sistem Pintar dan Automasi:**

- Penggunaan kecerdasan buatan (AI) seperti chatbot mempermudah perkhidmatan pelanggan.
- Proses rutin diotomasi untuk mengurangkan beban kerja manual.

### **3. Pendekatan “Government-to-Citizen” (G2C):**

- Teknologi mempercepat komunikasi dan penyampaian perkhidmatan antara kerajaan dan rakyat.

#### **Impak Positif**

- Peningkatan Produktiviti: Penjawat awam boleh memberi tumpuan kepada tugas yang lebih strategik.
- Kemudahan kepada Rakyat: Sistem yang lebih mesra pengguna memudahkan akses kepada perkhidmatan kerajaan.

Sebagai penyelesaian, Shamsul Azri mengusulkan:

- Kerjasama Awam-Swasta: Melibatkan sektor swasta untuk membangunkan sistem teknologi kos-efektif.
- Kempen Kesedaran Teknologi: Meningkatkan celik teknologi dalam kalangan penjawat awam dan rakyat.

#### **Memacu Momentum: Konvensyen Reformasi Perkhidmatan Awam**

Bagi menyemarakkan lagi momentum reformasi, satu konvensyen penting telah diadakan pada 23 dan 24 November 2024 sempena ulang tahun kedua kerajaan Madani.

Konvensyen ini menjadi platform strategik untuk meneliti strategi transformasi pentadbiran awam yang lebih mesra rakyat, cekap, dan inovatif.

Konvensyen ini berjaya memperkukuh komitmen semua pihak terhadap usaha reformasi. Ia menyerlahkan potensi besar untuk transformasi sistem pentadbiran yang lebih responsif dan relevan dengan keperluan semasa.

## **Kesimpulan: Masa Depan yang Cerah**

Shamsul Azri telah membuktikan dirinya sebagai seorang pemimpin yang berwawasan. Dalam tempoh 100 hari pertama kepimpinannya, pelbagai inisiatif reformasi telah dilaksanakan dengan jaya.

Prinsip integriti, kecekapan, dan inovasi yang diterapkan oleh beliau tidak hanya mengubah struktur pentadbiran tetapi juga membentuk minda dan budaya kerja baharu dalam perkhidmatan awam.

Walaupun terdapat cabaran, pendekatan strategik dan komitmen semua pihak memberikan harapan cerah untuk masa depan.

**© 2024 Astro AWANI Network Sdn. Bhd. 200001032668(535275-D) All Rights Reserved.**

Source: <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/kolumnis-memahami-100-hari-kepimpinan-tan-sri-shamsul-azri-abu-bakar-reformasi-perkhidmatan-awam-497856>