

DASAR PEMBAHARUAN dan PENINGKATAN PRODUKTIVITI dan KUALITI DALAM PERKHIDMATAN AWAM

Latarbelakang

Dalam era pembangunan yang dipelopori sejak negara mencapai kemerdekaan, fungsi pentadbiran awam telah mengalami perubahan yang dinamik di mana keseluruhan jentera Kerajaan digembleng dan dijuruskan kepada usaha-usaha meningkatkan taraf hidup rakyat di samping menjamin keamanan, kesejahteraan dan keselamatan awam. Jentera pentadbiran Kerajaan memainkan peranan yang penting dalam merealisasikan aspirasi negara menerusi pelaksanaan secara berkesan segala dasar, program dan projek Kerajaan. Keupayaan perkhidmatan awam memberikan perkhidmatan yang bermutu dan berwibawa perlulah dipertingkatkan sealiran dengan perkembangan-perkembangan yang pesat berlaku di dalam atau di luar negeri. Ini memerlukan perubahan-perubahan yang boleh meningkatkan produktiviti dan keberkesanan perkhidmatan awam dalam menghadapi cabaran-cabaran pembangunan negara.

Rasional

Jentera Kerajaan bukan sahaja besar dan rumit malah Kerajaan adalah merupakan majikan yang terbesar di negara ini. Keupayaan jentera Kerajaan bergerak secara licin dan cekap dan memainkan peranan dalam pembangunan negara tidak hanya bergantung kepada bilangan petugas perkhidmatan awam semata-mata tetapi kepada mutu dan produktiviti mereka. Kos belanja mengurus negara dari setahun ke setahun adalah tinggi dan meningkat. Sungguhpun ada langkah-langkah tertentu seperti penswastaaan dan usaha mengurangkan perbelanjaan awam, namun perkhidmatan awam akan terus memikul tanggungjawab yang berat dalam pembangunan negara.

Ini antara lainnya adalah disebabkan oleh

- i. Keadaan dunia yang berubah dengan cepat dan setiap negara berlumba-lumba mencapai kemajuan;
- ii. Aspirasi dan kehendak rakyat yang makin meningkat hasil dari peningkatan taraf hidup dan tahap pendidikan mereka;
- iii. Kemajuan dalam sains dan teknologi;
- iv. Kekurangan sumber dan perubahan pemikiran bahawa sumber-sumber yang digunakan oleh perkhidmatan awam adalah pelaburan yang memerlukan pulangan; dan

- v. Hasil dari keluaran negara menghadapi persaingan hebat di pasaran dunia.

Perkara-perkara di atas memerlukan langkah-langkah tertentu bagi memastikan produktiviti sektor awam dan mutu perkhidmatan kepada orang ramai terus meningkat. Dengan itu perubahan-perubahan pentadbiran dan permodenan birokrasi bagi meningkatkan produktiviti yang dapat dinilai menerusi peningkatan kecekapan, kekesan dan kualiti perkhidmatan telah dibuat melalui pengubalan dan pelaksanaan beberapa dasar dan proram tertentu.

Objektif

Dasar-dasar pembaharuan ini mempunyai objektif seperti berikut:

- i. Meningkatkan keupayaan dan produktiviti sektor awam supaya ia dapat memainkan peranannya
- ii. meningkatkan kadar pertumbuhan ekonomi yang menyumbang ke arah pembangunan;
- iii. Memastikan sumber-sumber negara digunakan secara optimum; dan
- iv. Meningkatkan jumlah dan mutu perkhidmatan kepada orang ramai.

Penutup

Peranan yang dimainkan oleh perkhidmatan awam untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada orang ramai adalah berat dan ini tidak membenarkan pegawai awam setakat menjalankan tugas atau melaksanakan dengan cara yang sedia ada, sebaliknya perlu memikirkan cara-cara baru untuk memperbaikinya. Pemikiran systems maintenance tidak lagi sesuai dalam keadaan sekarang dan harus diubah kepada pemikiran berbentuk kreatif dan inovatif yang bermakna pegawai awam patut bersikap proaktif. Ini hanya dapat dicapai jika mereka mempunyai kemahiran dan pengetahuan yang tinggi disertai dengan sikap yang positif, peribadi yang mulia dan nilai-nilai yang unggul. Langkah-langkah yang telah diambil sebagaimana yang telah diterangkan di atas adalah merupakan sebahagian dari tindakan Kerajaan untuk memperbaiki perkhidmatannya. Ia mencerminkan pemikiran bahawa pembentukan peribadi dan permodenan sistem haruslah berjalan seiring jika kemajuan dan pembangunan negara ingin dicapai. Agensi-agensi Kerajaan terpaksa membuat kerja lebih dengan cara yang lebih baik dan lebih dekat kepada pengguna. Walaupun perubahan-perubahan dan pembaikan secara menyeluruh adalah sukar kerana saiz perkhidmatan awam yang besar, fungsi yang luas dan peraturan-peraturan yang menyeluruh, ia tidak seharusnya dijadikan alasan untuk tidak mencuba atau menjalankan perubahan-perubahan tersebut. Dalam hal ini apa yang sangat-sangat diperlukan ialah pengurus awam yang berkeupayaan dan mempunyai sifat-sifat kepimpinan yang boleh dicontohi.