

Penjawat awam perlu lebih pantas dan cekap buat kerja, baru rakyat puas hati



**AIDIL HASINAH
ABU BAKAR**

HARI ini, hidup kita bergerak dengan kelajuan yang luar biasa. Dari pesan makanan dalam beberapa minit, hingga dapat info berita secara langsung di hujung jari, rakyat Malaysia sudah biasa dengan segala-galanya yang pantas dan mudah. Jadi, tidak hairanlah kalau mereka mula menuntut perkhidmatan awam yang bukan sekadar 'biasa-biasa', tetapi yang pantas, cekap dan penuh perhatian.

Bayangkan, anda datang ke pejabat kerajaan untuk dapatkan dokumen penting, tapi terpaksa menunggu berjam-jam tanpa tahu bila giliran anda. Atau lebih teruk, anda ada masalah kecemasan dan perlukan bantuan segera, tetapi tindakan yang lambat menyebabkan perkara jadi lebih rumit. Siapa yang tidak rasa kecewa, bahkan hilang kepercayaan?

Di sinilah pentingnya *sense of urgency* dalam kalangan penjawat awam. Ia bukan sekadar untuk mempercepatkan kerja, tapi lebih daripada itu, ia soal menghargai masa, kepercayaan dan harapan rakyat. Setiap tugas bukan hanya 'kerja biasa', ia adalah amanah yang mesti ditangani segera dengan penuh tanggungjawab.

Lihat sahaja Jepun dan Singapura, dua negara yang terkenal dengan kecekapan perkhidmatan awam mereka. Kejayaan mereka bukan datang secara tiba-tiba, tapi hasil daripada budaya kerja yang menanam semangat 'bertindak segera' dalam setiap penjawat awam, tanpa mengira pangkat atau kedudukan, dari barisan hadapan hingga ke pengurusan tertinggi.

Sense of urgency bukan sekadar pantas buat kerja atau berlumba dengan masa. Ia adalah kesedaran dan keazaman untuk bertindak segera tetapi dengan kualiti kerja yang tetap terjaga.

Bayangkan sebuah kereta laju tanpa brek yang baik, ia berbahaya. Begitu juga dalam perkhidmatan awam, kita perlu bergerak pantas, namun



SEBAGAI penjawat awam, kita tidak boleh duduk selesa dengan cara lama; sebaliknya, kita perlu bergerak seiring dengan kehendak dan perubahan semasa.

penuh tanggungjawab dan ketelitian supaya hasilnya bukan sekadar cepat, tapi tepat dan bermakna untuk rakyat.

Dalam realiti perkhidmatan awam, *sense of urgency* bermakna bertindak segera bila ada aduan rakyat, mempercepatkan proses yang selama ini sering dipandang 'lembap', dan menyingkirkan kerenah birokrasi yang berbelit, menyebabkan perkhidmatan terhenti tanpa kemajuan. Ia adalah usaha serius untuk memastikan rakyat tidak perlu menunggu lama, tidak perlu berdepan 'laporan bertahun-tahun' atau prosedur yang berbelit-belit.

Seperti kata Peter Drucker, tokoh pengurusan terkenal, "Kecekapan adalah melakukan sesuatu dengan betul, keberkesanan adalah melakukan perkara yang betul."

Sense of urgency adalah gabungan dua elemen ini, bukan sekadar kerja cepat, tetapi kerja yang betul dan memberi kesan sebenar kepada masyarakat.

Mengapa perlu elemen *sense of urgency*?

RAKYAT TIDAK SUKA MENUNGGU

Siapa yang suka menunggu lama? Dengan adanya kesedaran untuk bertindak pantas, permohonan dan aduan boleh diproses dalam tempoh lebih singkat, dan akhirnya rakyat lebih puas hati.

KURANGKAN KERJA BERTANGGUH

Sikap "nanti dulu, esok buat" mesti dihapuskan segera kerana menangguhkan tugas hanya akan menyebabkan masalah semakin bertambah. Sebaliknya, bertindak segera bukan sahaja meningkatkan produktiviti, malah membantu mengurangkan tekanan kerja secara signifikan.

BUDAYA KERJA LEBIH DINAMIK

"Biar lambat, asalkan selamat" mungkin sesuai pada masa lalu, tetapi zaman sudah berubah. Penjawat awam perlu lebih cekap dan pantas, apatah lagi dengan sokongan teknologi canggih di tangan, jadi tiada alasan lagi untuk kerja berjalan perlahan dan tidak responsif.

KURANGKAN KERENAH BIROKRASI

Banyak kelewatan berlaku bukan sebab kerja itu susah, tetapi kerana prosedur yang terlalu rumit dan membebakan. Dengan sikap segera bertindak, penjawat awam boleh memudahkan proses kerja tanpa mengabaikan ketelusan dan akauntabiliti.

Dalam Majlis Amanat Ketua Setiausaha Negara pada 20 Januari 2025, Ketua Setiausaha Negara menegaskan, perkhidmatan awam mesti berani berubah demi memenuhi harapan rakyat. "Rakyat tidak boleh menunggu, dan kita juga tidak boleh berlengah", beliau menyeru semua penjawat awam agar lebih proaktif, bukan sekadar menunggu arahan, tetapi berusaha mencari penyelesaian segera bagi setiap masalah.

Tetapi, bukan senang untuk mengubah budaya kerja. Ada yang sudah selesa dengan cara lama, takut untuk mengambil risiko dan mungkin ada yang sekadar buat kerja cukup syarat sahaja.

Pertama, pemimpin perlu

menjadi contoh. Apabila pemimpin bekerja dengan cepat dan proaktif, pegawai di bawah seliaan akan turut mengikut rentak yang sama.

Kedua, latihan dan kesedaran sangat penting. Pemimpin harus memberikan ruang kepada kakitangan untuk berkembang, bukan hanya bekerja mengikut "buku teks" semata-mata, tetapi juga galakkan mereka berfikir secara kreatif dan bertindak segera dalam menghadapi setiap tugas. Dengan cara ini, pegawai di bawah seliaan bukan sahaja lebih cekap tetapi juga lebih yakin untuk mencari penyelesaian inovatif.

Ketiga, pengiktirafan kepada yang cekap. Memberi penghargaan kepada mereka yang bekerja dengan pantas dan efisien sangat penting. Ini bukan sahaja mengiktiraf usaha mereka, tetapi juga dapat memotivasikan pegawai lain untuk meningkatkan prestasi dan memberikan yang terbaik dalam tugas mereka.

Keempat, penggunaan teknologi, pendigitalan dapat membantu mempercepatkan proses kerja dengan mengurangkan kebergantungan pada borang dan tandatangan yang memakan masa. Dengan teknologi terkini, banyak prosedur yang sebelum ini rumit boleh diselesaikan dengan lebih pantas dan efisien.

Sebagai penjawat awam, kita tidak boleh duduk selesa dengan cara lama, sebaliknya kita perlu bergerak seiring dengan kehendak dan perubahan semasa.

Sikap *sense of urgency* amat penting sebagai wujudnya kesedaran dan komitmen untuk melaksanakan tugas dengan segera tanpa berlengah. Jangan tunggu surat kedua baru nak gerak, jangan tunggu arahan berkali-kali baru nak mula. Bila penjawat awam cepat, rakyat puas hati. Bila penjawat awam lambat, kepercayaan boleh hilang. Pendek kata, kalau boleh selesai hari ini, jangan tunggu esok.

AIDIL Hasinah Abu Bakar ialah Ketua Penyelaras Latihan INTAN Kampus Wilayah Selatan (IKWAS).