Experts

Cepat, Tepat dan Berimpak Menyusun Semula Minda, Nilai dan Tanggungjawab Penjawat Awam Era Baharu

Fri, 01/16/2026 - 15:55

Setiap tahun, Amanat Ketua Setiausaha Negara (KSN) hadir sebagai penanda arah kepada seluruh warga perkhidmatan awam. Namun Amanat Ketua Setiausaha Negara Tahun 2026 membawa satu nada yang lebih mendesak, lebih jujur dan lebih dekat dengan denyut nadi realiti kerja harian penjawat awam. Bertemakan ‘Mempercepat Pelaksanaan, Memperhebat Reformasi’, amanat ini tidak sekadar menyeru penambahbaikan sistem dan prosedur, tetapi mengajak setiap penjawat awam merenung secara kritikal cara kita bekerja, berfikir dan membuat keputusan. Ini bukan amanat tentang dasar semata-mata. Ini amanat tentang manusia di sebalik sistem.

Dalam dekad mutakhir ini, perkhidmatan awam berhadapan dengan satu realiti yang tidak lagi boleh dinafikan iaitu dunia bergerak lebih pantas daripada kebiasaan sistem yang menguruskannya. Perubahan teknolog yang pesat, tekanan ekonomi global, keterbukaan maklumat serta peningkatan tahap kesedaran rakyat telah membentuk satu ekosistem baharu iaitu ekosistem yang tidak lagi bertolak ansur dengan kelewatan, ketidaktentuan dan keputusan yang tidak berkesan.

Rakyat hari ini tidak sekadar bertanya apa dasar kerajaan, tetapi lebih kritikal bertanya bagaimana dasar itu dirasai dalam kehidupan seharian. Dalam konteks inilah penjawat awam muncul sebagai wajah sebenar negara bukan dalam slogan atau manifesto, tetapi melalui pengalaman rakyat di kaunter perkhidmatan, di hospital, di sekolah, di balai, di pejabat daerah dan melalui sistem digital yang mereka akses setiap hari.

Maka, lahirlah satu tuntutan yang semakin jelas bahawa perkhidmatan awam mesti cepat, tepat dan berimpak. Tiga kata kunci ini bukan sekadaar retorik, tetapi ukuran baharu kepada kredibiliti dan kepercayaan.

Dalam amanatnya, KSN menegaskan bahawa keperluan untuk mempermudah urusan rakyat. Frasa ini kedengaran ringkas, namun maknanya berat. Hampir setiap penjawat awam pernah berada di posisi sebagai rakyat; yang menunggu kelulusan,menunggu bantuan, menunggu jawapan malah menunggu sistem yang ‘sedang diproses’. Apabila kita berada di kaunter atau di balik skrin sistem, mudah untuk terlupa bahawa bagi kita ia hanyalah satu tugasan tetapi bagi rakyat ia adalah keperluan hidup. Di sinilah terletaknya makna cepat yakni bukan laju membuta tuli, tetapi empati terhadap masa dan keperluan orang lain.

Penjawat Awam: Nadi Negara, Bukan Sekadar Pelaksana

Secara tradisional, penjawat awam sering dilihat sebagai pelaksana dasar iaitu menerima arahan, mematuhi prosedur dan memastikan kelangsungan pentadbiran. Namun, dalam dunia yang semakin kompleks, peranan ini tidak lagi mencukupi. Penjawat awam hari ini adalah pemudah cara kehidupan rakyat.

Setiap keputusan yang dibuat atau tidak dibuat perlu memberi implikasi langsung terhadap kesejahteraan individu, keluarga dan komuniti. Apabila bantuan lambat diproses, lesen tertangguh, aduan tidak diambil serius atau sistem digital gagal berfungsi, kesannya bukan sekadar angka dalam laporan prestasi, tetapi tekanan sebenar dalam kehidupan rakyat.

Di sinilah terletaknya keperluan untuk melihat penjawat awam bukan sebagai roda yang bergerakan dalam jentera sistem, tetapi sebagai agen nilai yang membawa dimensi kemanusiaan, kebijaksanaan dan pertimbangan moral dalam pentadbiran.

Penekanan KSN terhadap keutamaan mempercepat pelaksanaan harus dibaca dalam konteks ini. Hakikatnya, banyak kelewatan dalam perkhidmatan awam bukan berpunca daripada ketiadaan dasar, tetapi terbelenggu dengan budaya menunggu arahan, ketakutan membuat keputusan dan sikap selesa dengan cara lama.

Mempercepat pelaksanaan tidak bermaksud memintas tatakelola, sebaliknya menuntut keberanian membuat keputusan secara berhemah, menggunakan ruang budi bicara dengan bertanggungjawab dan tidak menjadikan prosedur sebagai alasan untuk tidak bertindak. Inilah makna tepat iaitu tepat pada masanya, tepat pertimbangannya dan tepat sasarannya.

Reformasi Bukan Projek Tetapi Cara Berfikir

Apabila KSN menyebut tentang memperhebat reformasi, ia tidak ditafsir sebagai penambahan program atau slogan baharu. Reformasi sebenar bermula apabila setiap penjawat awam berani bertanya: “Adakah cara aku bekerja hari ini masih relevan untuk rakyat hari ini?”.

Reformasi menuntut keberanian mencabar rutin lama, kesediaan menerima teknologi sebagai alat pemudah cara, bukan ancaman serta kejujuran mengakui kelemahan dalaman. Di sinilah roh Agenda Reformasi Perkhidmatan Awam bertemu dengan realiti harian di jabatan dan agensi.

Setiap penambahbaikan kebajikan penjawat awam sama ada melalui pelarasan gaji, kenaikan tahunan atau bantuan khas wajar difahami dalam kerangka etika timbal balik. Ganjaran bukan semata-mata pengiktirafan terhadap sumbangan lampau, tetapi pelaburan kepercayaan untuk prestasi masa hadapan.

Dalam wacana kepimpinan negara, sering ditekankan bahawa kekuatan institusi awam tidak hanya terletak pada struktur dan sistem, tetapi pada nilai dan watak manusia yang menggerakkannya. Kepercayaan yang diberikan kepada penjawat awam menuntut balasan dalam bentuk akauntabiliti, integriti dan kecekapan yang lebih tinggi. Semakin besar kepercayaan, semakin berat amanahnya.

Budaya Kesegeraan: Antara Pantas dan Berhemah

Salah satu cabaran terbesar sektor awam ialah mengimbangi keperluan bertindak pantas dengan tuntutan ketelitian dan tatakelola. Budaya kesegeraan sering disalah tafsir sebagai tergesa-gesa, sedangkan hakikatnya ia adalah keupayaan membuat keputusan tepat pada masa yang tepat.

Budaya ini menolak sikap menangguh tanpa alasan munasabah. Ia menuntut kepekaan terhadap hakikat bahawa di sebalik setiap fail, e-mel atau borang, ada manusia yang sedang menunggu untuk meneruskan kehidupannya.

Prinsipnya mudah tetapi mendalam iaitu jika sesuatu urusan boleh diselesaikan hari ini, mengapa

perlu ditangguhkan ke esok hari?

Salah satu mesej tersirat dalam Amanat KSN ialah keperluan menghasilkan impak yang bermakna. Ini menuntut perubahan besar dalam cara kejayaan ditafsir. ‘Siap kerja’ hanyalah garis permulaan tetapi ‘berimpak’ bermaksud masalah rakyat benar-benar berkurang, sistem menjadi lebih mesra pengguna dan kepercayaan terhadap institusi meningkat.

Penjawat awam yang berfikir jauh tidak sekadar menutup aduan, tetapi mencari punca.

Tidak sekadar mematuhi KPI, tetapi bertanya mengapa isu yang sama terus berulang. Budaya kesegeraan bukan tentang bekerja lebih laju semata-mata, tetapi tentang menghormati masa dan harapan rakyat.

Dalam khazanah pemikiran Melayu, konsep proaktif bukan sesuatu yang asing. Ungkapan seperti “belum dipanggil sudah datang, belum disuruh sudah dilaksanakan” mencerminkan etos kerja berasaskan kepekaan dan tanggungjawab kendiri. Namun, dalam realiti moden, penjawat awam sering terperangkap dalam budaya reaktif. Hanya bertindak selepas masalah menjadi besar, tular atau mendapat perhatian pihak atasan.

Pendekatan ini bukan sahaja melelahkan, malah mahal dari segi kos sosial dan kepercayaan rakyat. Pendekatan proaktif pula menuntut penjawat awam untuk mengesan corak masalah lebih awal, menjangka implikasi dasar dan mencadangkan penyelesaian sebelum krisis tercetus. Inilah peralihan daripada pentadbiran pasif kepada kepimpinan perkhidmatan.

Teknologi Kecerdasan Buatan (AI) dan Amanah Manusia

Amanat KSN turut menyentuh keperluan pengoptimuman fasiliti dan keupayaan agensi kerajaan. Dalam konteks semasa, ini merangkumi pendigitalan, automasi dan penggunaan teknologi pintar. Kemunculan teknologi kecerdasan buatan dan pelbagai platform digital telah membuka ruang baharu kepada cara perkhidmatan awam berfungsi iaitu mempercepat proses, menguruangkan ralat dan meningkatkan kebolehcapaian.

Namun, teknologi tidak pernah menggantikan pertimbangan nilai manusia.

Sistem boleh menjawab soalan, tetapi hanya manusia boleh membuat keputusan beretika. Pemikir tempatan seperti Syed Muhammad Naquib al-Attas mengingatkan bahawa kemajuan tanpa adab hanya akan melahirkan kekeliruan. Dalam perkhidmatan awam, teknologi mesti dipandu oleh integriti, kebijaksanaan dan kesedaran amanah.

Profesionalisme, Integriti dan Nilai

Profesionalisme dalam perkhidmatan awam hari ini tidak lagi boleh dihadkan kepada pematuhan peraturan semata-mata. Ia merangkumi keupayaan berfikir secara kritikal, kebolehan menganalisis situasi kompleks dan keberanian mencadangkan solusi yang berani tetapi berhemah. Akhlak yang baik bukan lagi kelebihan ia adalah prasyarat minimum. Yang membezakan penjawat awam biasa dengan penjawat awam berwibawa ialah daya fikir strategik dan keberanian moral.

Integriti bukan pilihan peribadi tetapi tanggungjawab kolektif terhadap negara. Pengetahuan tanpa integriti hanya melahirkan kecekapan yang berbahaya. Kecekapan tanpa amanah akan mempercepat kerosakan institusi. Penyalahgunaan kuasa, sikap melengah-lengahkan kerja, dan

toleransi terhadap rasuah sama ada kecil atau besar akan menghakis kepercayaan rakyat secara perlahan tetapi pasti. Seperti yang sering ditekankan dalam wacana reformasi pentadbiran, institusi boleh diperbaiki, sistem boleh ditambah baik, tetapi kepercayaan yang hilang sukar dipulihkan.

Penjaga Amanah Masa Hadapan

Perkhidmatan awam masa hadapan menuntut lebih daripada kepatuhan. Ia menuntut kesedaran peranan. Penjawat awam bukan sekadar bekerja untuk hari ini, tetapi sedang membentuk kepercayaan generasi akan datang terhadap negara dan institusinya.

Semangat berkhidmat tanpa mengharap sanjung, bekerja tanpa menuntut pujian, dan berkorban tanpa berkira ganjaran bukan retorik kosong. Ia adalah asas moral yang memastikan kuasa tidak disalah guna dan amanah tidak dikhianati.

Amanat KSN 2026 wajar dibaca bukan sebagai arahan dari atas, tetapi sebagai cermin untuk setiap penjawat awam. Cermin yang bertanya “Adakah kita memudahkan atau menyusahkan? Adakah kita mempercepat atau melengah? Adakah kita bekerja untuk sistem, atau untuk rakyat?”.

Dalam semangat Malaysia MADANI, penjawat awam yang cepat, tepat dan berimpak bukan sekadar memenuhi ekspektasi organisasi, tetapi menjaga maruah perkhidmatan awam itu sendiri. Dan di situlah makna sebenar taat setia bukan pada jawatan tetapi pada amanah.



Oleh: Mohd Raizalhilmy Mohd Rais
E-mel: hilmy@umpsa.edu.my

Penulis ialah Pengurus Akademi A.D.A.B, Jabatan Hal Ehwal Pelajar dan Alumni (JHEPA), Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah (UMPSA).

Rencana ini merupakan pandangan peribadi penulis dan tidak menggambarkan pendirian rasmi Universiti Malaysia Pahang Al-Sultan Abdullah (UMPSA).

- 121 views

View PDF