

Kekalkan formula 'ABCDE' penjawat awam

Oleh KHAIRUNNEEZAM MOHD. NOOR

KINI hasil daripada penambahbaikan berterusan oleh pihak kerajaan untuk memperbaiki kualiti pekerjaan penjawat-penjawat awam menyebabkan semakin ramai orang yang celik hati untuk menjadi sebahagian daripada warganya.

Terkini, laporan daripada *World Competitiveness Year Book 2007* yang dikeluarkan oleh IMD sebuah institusi pengajian perniagaan terkemuka di Switzerland, meletakkan kerajaan Malaysia sebagai keenam terbaik di dunia dari aspek kecekapan.

Kerajaan Malaysia berjaya mengatasi negara-negara seperti United Kingdom, Jerman, Thailand, Sepanyol, Jepun, Rusia dan Perancis dalam kategori negara berpenduduk melebihi 20 juta orang.

Kejayaan kerajaan ini membuktikan betapa bersungguh-sungguhnya kerajaan di bawah pimpinan Perdana Menteri Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi dalam usaha memperbaiki kualiti perkhidmatan sektor awam sehingga mampu untuk duduk sama tinggi dan berdiri sama rendah dengan negara-negara maju lain.

Tidak hairanlah kini bila mana iklan-iklan pekerjaan di sektor awam dihebahkan di media cetak atau media massa, ia mampu menarik minat puluhan malah ratusan ribu pemohon dalam tempoh yang singkat. Masyarakat mula memandang tinggi sektor awam dan

tidak lagi menganggap ia pekerjaan kelas kedua. Untuk mengekalkan bahkan meningkatkan lagi kedudukan sektor awam ini bukanlah sesukar mana, bak kata orang 'kalau hendak seribu daya, tak hendak seribu dalih'. Banyak panduan yang telah digariskan oleh tampuk kepimpinan kerajaan ke arah usaha penambahbaikan berterusan ini.

Misalnya Timbalan Perdana Menteri, Datuk Seri Najib Tun Razak sendiri baru-baru ini telah menggagaskan formula 'ABCDE' untuk meningkatkan kualiti dan integriti penjawat awam di seluruh negara. Kalau kita perhalusi satu persatu huruf-huruf dalam formula 'ABCDE' ini, ia ibarat tonik paling mujarab yang harus dijadikan panduan terbaik untuk para penjawat awam melaksanakan tugas dengan sempurna.

Huruf A yang membawa maksud 'Amanah' memperihalkan akan peripentingnya untuk melaksanakan tanggungjawab yang telah diberikan oleh majikan dan juga kerajaan. Jangan mengkhianati kepercayaan yang diberi ini dengan membuat sesuatu yang boleh merosakkan integriti kerja seperti 'mencuri tulang', mengamalkan rasuah atau bersifat bengis terhadap pelanggan.

Jika amanah itu menjadi pegangan, pasti akan begitu minimum atau tidak kedengaran langsung keluhan dan komen negatif pelbagai pihak terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh penjawat awam.

Konsep pekerja yang bersifat ulul albab dizahirkan melalui huruf B yang bermaksud 'Bijak.' Ulul albab dalam sektor awam – merangkumi semua pekerja daripada pembantu am rendah hinggalah kepada ketua jabatan – adalah mereka yang bijak dan matang mencerna ilmu pengetahuan yang dimilikinya tidak kira ia bersifat duniawi atau ukhrawi untuk membuat kerja dengan baik, berkongsi kepakarannya dengan orang lain, dan sentiasa cuba mendapatkan keredaan-Nya dengan melaksanakan apa yang disuruh dan meninggalkan apa yang dilarang agama.

Sasaran

Huruf C untuk 'Cekap' menggagaskan bahawa penjawat awam perlu mampu mencapai standard kerja yang ditetapkan organisasi dan menepati masa yang ditetapkan. Seseorang penjawat awam perlu mewujudkan sistem 'aras tanda' iaitu mewujudkan sasaran-sasaran kerja yang realistik dan cuba untuk mencapai bahkan mengatasi tahap pencapaian tersebut.

'Dedikasi' yang direfleksikan oleh huruf D mengajak penjawat awam untuk memberikan sepenuh tenaga, buah fikiran dan usaha ke arah pembangunan organisasi secara spesifiknya dan sektor awam secara umumnya. Dedikasi yang tinggi dalam bekerja akan mewujudkan

apa yang dipanggil *sense of belonging* yang menzahirkan rasa sayang dan sikap kebertanggungjawaban terhadap organisasi.

Manakala huruf E pula membawa erti 'Efektif.' Efektif yang dimaksudkan adalah kerja yang dibuat memberikan kesan yang bermakna kepada diri penjawat awam itu sendiri, organisasi dan terutamanya pelanggan. Umpamanya, jika seseorang operator talian aduan awam sesebuah jabatan menerima panggilan telefon daripada pelanggan, unsur efektif akan wujud hanya apabila aduan pelanggan itu diambil tindakan yang sewajarnya oleh semua pihak dalam jabatan tersebut dan memuaskan hati pelanggan tersebut.

Ramuan 'ABCDE' ini bukanlah terhad sekadar elemen-elemen tersebut sahaja, bahkan jika ada unsur-unsur positif diwakili sehingga ke huruf Z sekalipun, ia perlu diamalkan dalam bekerja dan diyakini membantu seseorang penjawat awam itu mencipta ke-sempurnaan dalam bekerja.

Rasionalnya, sehingga bila-bila sektor awam akan sentiasa 'berkhidmat kepada rakyat' dan perkhidmatan yang diberikan perlulah kekal di kelas pertama.

KHAIRUNNEEZAM MOHD. NOOR ialah pensyarah Fakulti Kepimpinan dan Pengurusan, Universiti Sains Islam Malaysia.