



Perkhidmatan Awam: *Back to Basics*

Satu Anjakan Minda dan Tindakan



**Aspirasi
KETUA SETIAUSAHA NEGARA**



Perkhidmatan Awam: *Back to Basics*

Satu Anjakan Minda dan Tindakan



**Aspirasi
KETUA SETIAUSAHA NEGARA**

SIDANG REDAKSI

PENASIHAT

Datuk Dr. Kamarudin Min

KETUA EDITOR

Dr. Mohd Bakhari Ismail

EDITOR

Dr. Salmah Sathiman
Mohd Azraie Ramli

SIDANG PENULIS

Dato' Dr. Roslan Mahmood

Dr. G Periasamy

Dr. Zakariah Abdullah

A. Vasanthi Ambikapathi

Mohamad Ikhwan Al-Syahid Abdullah Tahir

GRAFIK

Hadimusleh Hadirin

PERCETAKAN

Unit Percetakan INTAN

© Hak Cipta Terpelihara 2019 oleh Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN).

Tidak dibenarkan mengeluar ulang mana-mana bahagian daripada kandungan buku ini dalam apa jua bentuk dan dengan apa cara pun sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanikal, rakaman atau lain-lain sebelum mendapat izin bertulis daripada Pengarah, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN).

Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)

Jabatan Perkhidmatan Awam

Kuala Lumpur

Malaysia.

Laman web: <http://www.intanbk.intan.my>

Tel: (603) - 2084 7777 (Talian Utama)

Faks: (603) - 2092 1512 / (603) - 2084 7471

KANDUNGAN

Prakata	1
Persepsi Rakyat Terhadap Perkhidmatan Awam	2
1. Doktrin Pengasingan Kuasa	4
2. Hindari Rasuah	6
3. Saya Yang Menjalankan Amanah	8
4. Melakukan Perkara Yang Betul Pada Kali Pertama	10
5. Perkhidmatan yang Mesra Rakyat	12
6. Berkhidmat Secara Profesional	14
7. Integriti Sentiasa Diutamakan	16
8. Pengurusan Perubahan	18
9. Kecekapan dan Keberkesanan	20
10. Tadbir Urus yang Baik	22
11. Menguasai Perkembangan Teknologi	24
12. Tingkatkan Kompetensi	26
Kesimpulan	28



PRAKATA

Perkhidmatan awam adalah merupakan jentera pembangunan negara untuk memastikan dasar kerajaan terlaksana sehingga ia dapat dinikmati oleh semua lapisan masyarakat. Antara ikrar saya ketika menerima lantikan sebagai Ketua Setiausaha Negara (KSN) adalah untuk melaksanakan reformasi ke arah mensejahterakan perkhidmatan awam dan rakyat. Saya memohon agar semua dapat bersama-sama menjayakan reformasi ini untuk mencapai Wawasan Kemakmuran Bersama 2030.

Dalam konteks perkhidmatan awam, saya berharap penjawat awam hari ini akan berubah menjadi lebih dinamik, berintegriti dan perlulah seiring dengan tuntutan semasa. Oleh itu, penjawat awam walau di mana juar berada, perlulah lebih proaktif dan sentiasa kreatif dalam melaksanakan tugas yang diberikan tanpa menggadaikan nilai-nilai jati diri.

Sesungguhnya, semua harapan dan aspirasi saya telah didokumenkan dan pastinya ia akan menjadi panduan kepada semua penjawat awam dalam melaksanakan segala tanggungjawab yang telah diamanahkan.



**Tan Sri Dr. Ismail Hj. Bakar
Ketua Setiausaha Negara**

Persepsi Rakyat Terhadap Perkhidmatan Awam

Penjawat awam perlu menerima hakikat bahawa penilaian dan persepsi *stakeholders* secara keseluruhan tentang perkhidmatan awam digambarkan sebagai masih lagi mempunyai sistem penyampaian yang masih kurang efektif, rasuah, penyalahgunaan kuasa, terlalu birokrasi, kawalan kewangan dan penguatkuasaan yang lemah.

syazwan
@syazwan

Follow

Sebenarnya tak susah nak tengok korupsi penjawat awam. Gaya hidup mewah, tak logik dengan gaji, korup. Awat susah sangat nak tangkap?

12:15 PM - 15 Feb 2018

theSun daily

Shah Alam road signs with Chinese characters defaced, local council slammed for wasting money

Published 21 NOVEMBER, 2018

BH

Penguatkuasaan PBT lemah?
Dan Suffian Abu Bakar, 09 Ogos 2018; 0300 AM

UTUSAN
ONLINE

Pindah kakitangan PBT, cegah rasuah

by Azizi Ali, 19 Julai 2018; 1131 AM

Sinar

Mat Bangla tauke besar di Kuala Lumpur
Bandar Utama di Malaysia

WARTAWAN SINAR SIASAT 19 MAC 2018

Wan Mohd Zulhairy is with Norain Dzally at Majlis Daerah Kuala Selangor.

27 July 2015 Banting

Lemah Dan lembab!
Slogan baru majlis daerah Kuala Selangor!!
Nak ambil lesen pun punya lama!

Aspirasi dan Harapan KSN

KSN berharap agar perkhidmatan awam dapat membuat perubahan untuk meningkatkan kepercayaan rakyat melalui sistem penyampaian yang lebih berkesan.

- 1 Doktrin Pengasingan Kuasa** 
- 2 Hindari Rasuah** 
- 3 Saya Yang Menjalankan Amanah** 
- 4 Melakukan Perkara yang Betul Pada Kali Pertama** 
- 5 Perkhidmatan yang Mesra Rakyat** 
- 6 Berkhidmat Secara Profesional** 
- 7 Integriti Sentiasa Diutamakan** 
- 8 Pengurusan Perubahan** 
- 9 Kecekapan dan Keberkesan** 
- 10 Tadbir Urus yang Baik** 
- 11 Menguasai Perkembangan Teknologi** 
- 12 Tingkatkan Kompetensi** 

1. Doktrin Pengasingan Kuasa

Pengasingan kuasa (*separation of power*) merupakan teras utama amalan demokrasi negara. Di bawah doktrin ini, tiga badan utama iaitu Badan Perundangan (*legislative*), Badan Pemerintah (*executive*) dan Badan Kehakiman (*judicial*) memiliki bidang kuasa, fungsi dan tanggungjawab khusus dan tidak bertindih antara satu sama lain. Kesemua badan ini perlu dikuatkuaskan supaya dapat mengekalkan kepimpinan, kebebasan sebenar dan menghindari despotisme (pemerintahan kuku besi) bagi mewujudkan *check and balance*.

Kesan dari amalan ini, akan wujud satu struktur pemerintahan yang kuat di mana tiada satu cabang yang boleh mempunyai kuasa yang mutlak dalam pentadbiran sesebuah negara dan setiap cabang berkuasa untuk menyemak cabang-cabang yang lain.

“At the same time, uphold the separation of power and manage political interference”

KSN, Sesi Amanat KSN Bersama Pegawai-Pegawai
Pihak Berkuasa Tempatan: 10 Oktober 2018



Dalam konteks ini, penjawat awam hendaklah menjulang doktrin pengasingan kuasa di samping berani menyuarakan pandangan dan nasihat sekiranya mendapati sesuatu perkara yang bakal dilaksanakan itu melanggar undang-undang atau peraturan yang ditetapkan.

“Kalau betul kata ya, kalau salah berani betulkan”

KSN, BH Online: 30 Oktober 2018

“...Penjawat awam harus menyatakan pandangan dengan sihat jika berdepan dengan situasi sesuatu perkara yang bakal dilaksanakan melanggar peraturan. Jangan kita terima bulat-bulat. Ini yang menyebabkan penjawat awam terperangkap di kemudian hari disebabkan arahan yang melanggar peraturan”

KSN, Bernama: 19 Disember 2018.

2. Hindari Rasuah

Rasuah adalah penerimaan atau pemberian suapan sebagai upah atau dorongan untuk seseorang individu kerana melakukan atau tidak melakukan sesuatu perbuatan yang berkaitan dengan tugas rasmi. Antara contoh suapan ialah wang, hadiah, bonus, undi, perkhidmatan, jawatan upah dan diskau. Berdasarkan Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia 2009, terdapat empat kesalahan rasuah yang utama iaitu: meminta/menerima rasuah, menawar/memberi suapan, mengemukakan tuntutan palsu dan menggunakan jawatan/kedudukan untuk suapan pegawai badan awam.



Rasuah merupakan isu kritikal yang perlu ditangani secara sistematik dan menyeluruh. Ia boleh memberikan kerugian besar kepada negara kerana akan menjelaskan pelaburan asing, prestasi perbelanjaan kerajaan, kualiti perkhidmatan kerajaan dan pertumbuhan ekonomi.

“Rasuah tidak sekadar membawa kepada kerugian negara, ia turut menyumbang kepada kemerosotan sosial dan menjelaskan imej negara. Rasuah harus diperangi habis-habisan. Ini ikrar kerajaan”

Twitter KSN: Januari 2019

Penjawat awam hendaklah menghindarkan diri daripada terlibat dengan rasuah demi memberikan perkhidmatan terbaik kepada rakyat. Slogan “Saya Benci Rasuah” hendaklah difahami, dihayati dan dilaksanakan secara sepenuhnya. Penjawat awam hendaklah sentiasa bersama-sama dan terus menyokong dalam menjayakan agenda antirasuah negara.

“Penjawat awam adalah golongan yang berisiko tinggi terhadap rasuah, khususnya bagi mereka yang terlibat dalam pelaksanaan keputusan dan perolehan kerajaan... Saya ingin menyeru kepada semua penjawat awam agar mempamerkan sikap tegas, berani, adil dan sanggup mengambil risiko dalam melaksanakan tugas bagi menentukan integriti dan governan tidak dikompromikan”

KSN, Majlis Pelancaran Pelan Antirasuah Nasional:
29 Januari 2019

3. Saya Yang Menjalankan Amanah

Kerajaan telah bersetuju dengan cadangan penggantian frasa "Saya Yang Menurut Perintah" kepada frasa "**Saya Yang Menjalankan Amanah**" dan dilaksanakan mulai 20 September 2018. Konsep amanah dalam perkhidmatan awam bermaksud rela dan berusaha melaksanakan tugas serta tanggungjawab yang diamanahkan dalam batas kuasa ditentukan dengan penuh gigih dan ikhlas bagi mencapai matlamat ditetapkan.

"Frasa Saya Yang Menjalankan Amanah membawa tanggungjawab yang besar. Penjawat awam harus berani memperbetulkan perkara yang salah bagi memastikan negara sentiasa ditadbir berlandaskan undang-undang"

Twitter KSN: Disember 2018



Kepentingan Menjalankan Amanah

Antara kepentingan amanah dalam perkhidmatan awam:

01

Menjaga imej, kredibiliti dan reputasi diri, keluarga, organisasi, perkhidmatan awam, kerajaan dan negara



02

Mengutamakan kualiti output/ servis dengan menekankan kepada impak, keberhasilan, pencapaian, prestasi, *value for money* dan *benchmarking*



03

Menyediakan perkhidmatan yang terbaik, mudah dicapai, mesra pelanggan dan memenuhi kehendak pemegang taruh, pelanggan dan rakyat



04

Membuat penambahbaikan berterusan terhadap sistem, proses, prosedur, peraturan dan sistem penyampaian perkhidmatan agar perkhidmatan yang diberikan cekap dan berkesan



Justeru, penjawat awam hendaklah melaksanakan amanah yang diberikan dengan penuh tanggungjawab, tekun, adil dan saksama supaya institusi perkhidmatan awam terus dipercayai dan dihormati oleh pemegang taruh, pelanggan dan rakyat.

4. Melakukan Perkara Yang Betul Pada Kali Pertama

Konsep melakukan perkara yang betul pada kali pertama (*do the right thing right at the first time*) menekankan kepada penelitian yang rapi walaupun kali pertama dilaksanakan bagi mengelakkan sesuatu perkara atau tugas itu tersasar dari matlamat yang ditetapkan ataupun tidak memberi manfaat yang maksimum kepada penerima.

Ismail berkata beliau sentiasa menekankan kepada penjawat awam supaya melakukan perkara yang betul pada kali pertama dalam melaksanakan tugas dan aspek integriti diberi keutamaan dalam memastikan sesuatu projek itu berjaya dengan efisien dan kos efektif

KSN, Berita Harian: 29 Oktober 2019

Kesalahan atau kesilapan bukanlah satu pilihan. Penjawat awam perlu mengkaji sesuatu perkara sebelum pelaksanaannya bagi mengelakkan pembaziran wang, masa dan kesan kepada kumpulan sasaran.

Penjawat awam hendaklah mengaplikasikan pelbagai radas pengurusan (*management tools*) yang bersesuaian bagi membantu mempercepatkan pembuatan keputusan dalam melaksanakan sesuatu program/aktiviti/projek yang benar-benar menepati kehendak kumpulan sasar di samping menekankan kepada kos yang efektif, impak berganda dan *outcome* yang meluas.



5. Perkhidmatan yang Mesra Rakyat

Berkhidmat kepada rakyat bermaksud penjawat awam hendaklah meletakkan kepentingan rakyat dan negara sebagai keutamaan dalam melaksanakan tugas masing-masing selaras dengan peranan utama penjawat awam iaitu berkhidmat untuk negara.

Perkhidmatan kerajaan hendaklah mesra rakyat dan sentiasa menghulurkan bantuan. Jangan biarkan rakyat terus beranggapan bahawa setiap urusan kerajaan adalah rumit, membazir masa dan menyusahkan.

“Sebagai penjawat awam, anda mesti berkhidmat kepada rakyat dan bukan melayan kehendak ahli politik. Gaji anda dibayar oleh rakyat, oleh pembayar cukai. Oleh yang demikian, penjawat awam mesti berkhidmat kepada mereka dengan bersungguh-sungguh demi meningkatkan kebajikan dan kesejahteraan dan keharmonian rakyat”

KSN, Astro Awani: 19 Disember 2018

Perkara yang Perlu Diberikan Perhatian oleh Penjawat Awam dalam Memberikan Perkhidmatan kepada Rakyat



6. Berkhidmat Secara Profesional

Pentadbiran awam memberi penekanan kepada beberapa prinsip teras iaitu profesionalisme, kecekapan, keberkesan, kebertanggungjawaban, akauntabiliti, berkecuali, kepentingan awam dan sebagainya.

Prinsip teras ini penting bagi menjamin institusi perkhidmatan awam sebagai tonggak atau jentera pentadbiran kerajaan berada dalam keadaan yang baik, teguh dan dihormati. Dalam sistem demokrasi, apabila berlaku pertukaran dalam tumpuk pemerintahan (kerajaan), penjawat awam hendaklah berkhidmat secara profesional kepada *government of the day* demi kebijakan, kesejahteraan dan keharmonian rakyat.

“Penjawat awam diingatkan untuk mencurahkan kesetiaan dan ketataan tidak berbelah bahagi kepada negara. Jangan sampai ideologi dan pandangan peribadi kita terpesong dari agenda untuk membangunkan Malaysia”

KSN, Malaysiakini: 18 Disember 2018

Ketaatan kepada pemimpin semasa wajar diberikan selaras dengan peraturan-peraturan yang berkuat kuasa. Namun, kesetiaan membuta tuli terhadap mana-mana pemimpin atau organisasi yang ternyata telah menyeleweng hanya akan menyebabkan rakyat Malaysia menjadi mangsa.

“... Mereka yang tidak dapat berkhidmat secara profesional dan tidak menunjukkan komitmen terhadap kerja mereka kepada kerajaan baharu harus meletak jawatan”

KSN, Malaysiakini: 18 Disember 2018



7. Integriti Sentiasa Diutamakan

Integriti dalam kalangan penjawat awam amat penting kerana ia menjadi penentu imej, kredibiliti dan reputasi perkhidmatan awam, kerajaan dan negara. Sebarang perbuatan atau tindakan penjawat awam yang bertentangan dengan undang-undang, peraturan dan sebagainya bukan sahaja menjelaskan penjawat awam tersebut malah perkhidmatan awam secara keseluruhannya.

Sebagai contoh, jika ada penjawat awam yang meminta suapan dalam meluluskan sesuatu projek maka pihak awam akan membuat generalisasi bahawa perkhidmatan awam terlibat dengan rasuah. Justeru, aspek integriti perlu diberi keutamaan oleh penjawat awam dalam memastikan sesuatu program/aktiviti/projek berjaya dilaksanakan dengan efisien dan berkesan.

Budaya kerja yang berintegriti juga adalah faktor kecemerlangan dalam perkhidmatan awam. Slogan “Bersih, Cekap dan Amanah” hendaklah terus disemai

serta dijadikan pegangan dalam kalangan penjawat awam, selaras dengan matlamat kerajaan yang memberi penekanan terhadap peningkatan integriti dalam perkhidmatan awam.

“... amalan dan budaya kerja yang mencerminkan slogan ‘Bersih, Cekap dan Amanah’ akan terus disemai serta dijadikan pegangan dalam kalangan penjawat awam, selaras dengan matlamat kerajaan baharu yang memberi penekanan kepada tadbir urus baik dan integriti”

KSN, Astro awani: 19 Disember 2018



8. Pengurusan Perubahan

Pengurusan perubahan merujuk kepada penggunaan pendekatan khusus bagi mengubahsuai sistem organisasi untuk mencapai matlamat. Penjawat awam hendaklah berusaha membuat perubahan dari semasa ke semasa bagi menyelaraskan matlamat, objektif, sasaran dan sebagainya ke arah yang lebih baik dan berdaya maju. Penjawat awam adalah penggerak perubahan dan penentu masa depan negara.

Pengurusan perubahan penting bagi membolehkan kita membuat perubahan terhadap komponen yang kritikal bagi melancarkan sistem dan operasi organisasi supaya lebih cekap dan berkesan serta memberi faedah yang maksimum. Ia perlu dilaksanakan dalam sektor awam demi menambah baik kualiti penyampaian perkhidmatan.

Dalam konteks ini, penjawat awam perlu memberikan komitmen yang tinggi terhadap mengurus perubahan, menjadi peneraju perubahan dan mengelakkan amalan *work in silo*. Selain itu, penjawat awam harus sentiasa

berusaha memperkemaskan perkhidmatan mereka untuk memenuhi permintaan rakyat dengan memfokuskan kepada *service delivery reform, human resources management reform, institutional reform and fiscal reform.*

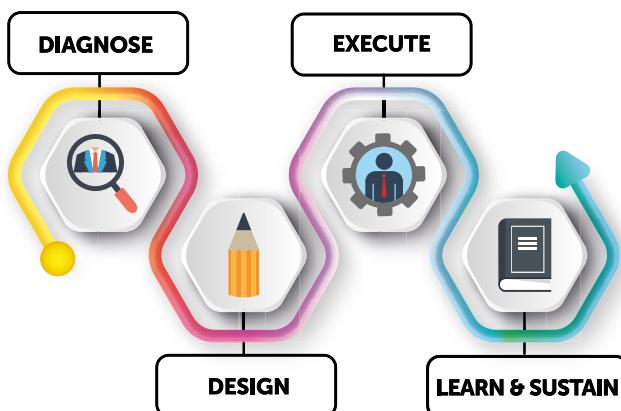
“What is the biggest hurdle to CHANGE? Keberanian kita untuk membuat dan menerima perubahan”

“TO CHANGE OR TO BE CHANGED ... because history has shown that organisations that are not able to keep up with the change will suffer”

“Lead the change and reform”

KSN, Sesi Amanat KSN Bersama Pegawai-Pegawai Pihak Berkuasa
Tempatan: 10 Disember 2018

Rangka Kerja Proses Pengurusan Perubahan



Sumber: CA, Colema. (2018)

9. Kecekapan dan Keberkesanan

“Penjawat awam harus sentiasa bersedia sebagai penggerak utama dalam membantu kerajaan menghadapi cabaran semasa dengan memastikan tidak berlaku pembaziran sumber. Segala peruntukan perlu dibelanja dengan optimum dan berhemat”

Kecekapan

Kecekapan bermaksud melaksanakan sesuatu dengan betul dan mengutamakan penjimatan kos iaitu menggunakan sumber yang minimum untuk mencapai sesuatu matlamat. Kecekapan organisasi boleh diukur dari aspek kuantiti input yang digunakan oleh organisasi untuk menghasilkan satu unit pengeluaran atau perkhidmatan. Contohnya, apabila organisasi berupaya menambahkan bilangan produk atau perkhidmatan dengan menggunakan kuantiti input yang sama atau kurang, organisasi tersebut dianggap telah meningkatkan kecekapannya. Kecekapan juga bermaksud apabila pengurus melaksanakan tugasnya dengan betul.

***“Be efficient and maximize resources: Reduce costs,
Increase revenue. Do we need to ... realign? revisit? review?
put back on track?”***

KSN, Sesi Amanat KSN Bersama Pegawai-Pegawai Pihak Berkuasa
Tempatan: 10 Disember 2018

Keberkesanan

Keberkesanan bermaksud melaksanakan sesuatu yang betul dengan mengutamakan pencapaian matlamat. Contohnya, organisasi disifatkan tidak berkesan apabila ia gagal mencapai matlamatnya disebabkan oleh pelaksanaan rancangan yang lemah atau kegagalan meramal perubahan persekitaran organisasi dengan lebih tepat.

“Because our effectiveness is not only measured by What We Deliver, but also How We Deliver”

KSN, Sesi Amanat KSN Bersama Pegawai-Pegawai Pihak Berkuasa
Tempatan: 10 Disember 2018

Kejayaan mengurus sesebuah organisasi boleh diukur dari aspek kecekapan, keberkesanan, produktiviti dan kualiti produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh sesebuah organisasi. Kecekapan dan keberkesanan ini penting bagi kita bersaing di peringkat antarabangsa.



10. Tadbir Urus yang Baik

Tadbir urus yang baik adalah satu konsep yang diperkenalkan pada akhir 1980-an. Tadbir urus yang baik memberi penekanan kepada hak bersuara dan akauntabiliti, kestabilan politik dan tanpa keganasan, keberkesanan kerajaan, kualiti pengawalseliaan, kedaulatan undang-undang serta kawalan rasuah. Tiga prinsip utama tadbir urus yang baik, iaitu keberkesanan, akauntabiliti dan keterangkuman menyumbang kearah pencapaian pembangunan mampan.



Tadbir urus yang baik penting bagi menunjukkan bahawa rakyat mempercayai kerajaan yang dipilih, meningkatkan budaya yang sihat, menarik pelaburan, meningkatkan perniagaan, meningkatkan kecekapan pasaran modal, keberkesanan ekonomi dan kredibiliti kerajaan yang memerintah.

Justeru, dalam melaksanakan tugas secara umumnya penjawat awam tidak boleh dipisahkan dengan birokrasi (prosedur, undang-undang dan peraturan, hierarki dan sebagainya). Dalam melaksana tugas, penjawat awam hendaklah memberi perhatian yang serius terhadap prinsip dan amalan tadbir urus yang baik bagi memastikan organisasi diurus mengikut tata cara yang betul mematuhi undang-undang dan peraturan serta memenuhi standard antarabangsa. Penjawat awam hendaklah mempamerkan sikap tegas, berani, adil dan sanggup mengambil risiko bagi menentukan tadbir urus tidak dikompromikan.

"We need good governance but don't let it disrupt the process"

KSN, Sesi Amanat KSN Bersama Pegawai-Pegawai Pihak Berkuasa

Tempatan: 10 Disember 2018

Audit Report should be taken as 'lessons learnt' - KSN

Last update: 22/07/2019



PUTRAJAYA, July 22 (Bernama) – The findings and recommendations in the Auditor-General's Report 2018 Series 1 should be taken as "lessons learnt" by all ministries in taking corrective measures even though most of them were found to have achieved good and excellent levels in their financial management compliance, Chief Secretary to the Government (KSN) Datuk Seri Dr Ismail Bakar said.

He said this was to ensure their mistakes and weaknesses will not recur.

"Financial procedures and circulars must be adhered to so that all programmes, activities or project can be implemented effectively with good governance of public funds, which can also reduce waste," he said in a statement here.

Ismail said the planning and monitoring of government projects should also be done meticulously and frequently so as to avoid problems such as delay or abandonment.

11. Menguasai Perkembangan Teknologi

Teknologi adalah aplikasi pengetahuan sains yang boleh memanfaatkan serta menyelesaikan masalah manusia yang dihadapi dalam kehidupan seharian. Teknologi juga merujuk kepada pembangunan dan penggunaan alatan, mesin, bahan dan proses untuk menyelesaikan masalah manusia contohnya teknologi dalam pengurusan maklumat, pembelajaran, perubatan dan sebagainya.

Penggunaan teknologi dapat memudahkan dan mempercepatkan kita melaksanakan tugas. Terkini, penggunaan Kod Quick Response (QR), *artificial intelligence* (AI), dron dan sebagainya dapat membantu pelaksanaan tugas di samping membantu kita dalam membuat keputusan dengan cepat dan tepat.

Justeru, penjawat awam hendaklah belajar dan mampu menguasai perubahan-perubahan teknologi yang semakin pesat berkembang untuk diaplikasikan dalam

mempercepatkan pelaksanaan tugas serta meningkatkan kelajuan dan ketepatan penyampaian perkhidmatan agensi kepada pelanggan.

“Inisiatif penambahbaikan ini adalah pendekatan baharu yang dilaksanakan secara komprehensif. Ia dibuat setelah mengambil kira cabaran dan perubahan semasa, sama ada di peringkat global atau domestik seperti gelombang teknologi digital, ekspektasi rakyat, dominasi golongan millennial dan Industri 4.0”

KSN, Berita Harian: 8 November 2018

Sebelas Tonggak Teknologi Revolusi Industri 4.0



Sumber: Malaysia Productivity Corporation (MPC)

12. Tingkatkan Kompetensi

“Saya mengingatkan pegawai-pegawai baharu perlu berfikiran positif, berfikir sebelum melaksanakan apa-apa tindakan, fahami apa itu kerajaan, terbuka untuk menimba ilmu baharu, cekal dalam menempuh cabaran dan think that we are also customer of public service”

Twitter KSN: 20 April 2019

Kompetensi merujuk kepada kebolehan, kecekapan dan kemahiran (generik, fungsional dan teknikal) yang perlu ada bagi memudahkan pelaksanaan sesuatu tugas dengan jayanya.

Peningkatan kebolehan, kecekapan dan kemahiran penjawat awam bukan sahaja penting untuk memudahkan penjawat awam melaksanakan tugas masing-masing malah kebolehan, kecekapan dan kemahiran ini boleh dikongsi dengan agensi kerajaan yang lain bagi meningkatkan pembangunan keupayaan agensi yang menyumbang kepada pembangunan organisasi yang cemerlang dan perkhidmatan awam yang mampan.

Justeru, penjawat awam hendaklah meningkatkan kompetensi diri dalam pelbagai bidang dengan menghadiri pelbagai jenis latihan yang ditawarkan oleh institusi latihan awam dan swasta selaras dengan keperluan kompetensi bidang tugas organisasi dan keperluan kompetensi bidang pembangunan kerjaya penjawat awam. Malah pengetahuan baharu juga boleh diperoleh melalui pembelajaran secara atas talian.

Jenis Kursus Dalam Sektor Awam



Sumber: Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam

Kesimpulan

Dalam mendepani perubahan kerajaan, penjawat awam haruslah memberikan kesetiaan dan ketaatan untuk melaksanakan tugas-tugas yang diberikan. Penjawat awam juga perlu membuat perubahan dalam sistem pentadbiran melalui kerjasama secara efektif dengan jentera pentadbiran. Pada masa yang sama, penjawat awam perlu berkecuali dan berani dalam menyuarakan pandangan.

Semoga dalam era baharu pemerintahan kerajaan ini, penjawat awam dapat memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat. Sesungguhnya, sumbangan penjawat awam amatlah besar kepada pembangunan negara.

*Mudah-mudahan kita semua terus diberi kekuatan dengan
iltizam dan istiqamah untuk Malaysia yang damai sejahtera,
maju dan tenteram selamanya.*

*Mudah-mudahan negara kita akan terus kekal berdaulat
dan merdeka, kekal kukuh selamaya, maju dan makmur
rakyatnya. Inilah nikmat kemerdekaan.*

Twitter: @IsmailBakar60





Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)
Kampus Utama INTAN Bukit Kiara
Jalan Bukit Kiara
50480 Kuala Lumpur

🌐 www.intanbk.intan.my
☎ 03-2084 7777
📠 03-2092 1512

