

Tingkat organisasi perkhidmatan awam taraf dunia

Dari Kaca Mata

Dr Khairusany Mohamed Yusof
Perunding Latihan Kanan, INTAN Wilayah Utara



Evolution global dan keperluan memenuhi tuntutan semasa, menyaksikan perubahan fungsi perkhidmatan awam, bukan sahaja di Malaysia, malah di seluruh dunia. Secara retrospektif, perkhidmatan awam berfungsi sebagai "penyedia" kepada rakyat ketika era pascamerdeka.

Selepas itu, fungsi perkhidmatan awam beralih kepada 'pereraju' bermula 1970-an hingga 1990-an. Kesannya, kerjasama antara sektor kerajaan dan swasta mula diperluas dalam skala lebih besar. Pada masa ini, perkhidmatan awam memainkan peranan sebagai 'pemudah cara' dalam sistem orientasi demokratik yang berpaksikan rakyat sebagai pemegang taruh.

Sebagai persiapan menuju negara maju, fungsi perkhidmatan awam akan ditambah baik sebagai 'rakan' dalam sistem orientasi terbuka.

Sistem ini menjanjikan penyampaian perkhidmatan awam tanpa sempadan, sentiasa beradaptasi dan berevolusi. Pihak swasta dan pihak berkepentingan lain dilihat sebagai rakan dalam perancangan dan pelaksanaan agenda pembangunan negara.

Antara elemen yang signifikan dalam sistem orientasi terbuka adalah penggunaan data terbuka dan fokus kepada tadbir urus sumber. Kedua-dua elemen itu memerlukan jabatan, agensi kerajaan mengurus pengetahuan secara sistematik dan efisien. Dalam erti kata lain, fungsi pengetahuan sebagai aset jabatan/agensis kerajaan perlu diiktiraf secara formal.

Berkaitan perkara ini, kepentingan pengetahuan kepada organisasi ditekankan melalui Piawaian MS ISO 9001:2015 yang

memperuntukkan klausa baharu berkaitan 'pengetahuan organisasi'. Penekanan kepada pengetahuan organisasi dilihat amat bertepatan dengan visi perkhidmatan awam untuk menyediakan perkhidmatan bertaraf dunia.

Secara prinsipnya, pengetahuan organisasi mengiktiraf pengetahuan yang dimiliki sesebuah organisasi.

Sekiranya pengetahuan itu tidak diberi perhatian, organisasi berkemungkinan berdepan risiko kehilangan pengetahuan apabila pegawai atau kakitangan yang memiliki pengetahuan itu meninggalkan organisasi. Kesannya, fungsi organisasi boleh terjejas, malah dilihat tidak relevan.

Kemahiran tambahan

Contohnya, Institusi Latihan Awam (ILA) di Malaysia bukan sahaja perlu menitikberatkan peningkatan pengetahuan dalam kalangan tenaga pengajar baharu melalui pelaksanaan kursus tertentu, malah perlu menjadikan tenaga pengajar berpengalaman sebagai mentor dan sumber rujukan berterusan.

Proses melatih tenaga pengajar baharu tidak hanya terbatas kepada kandungan kursus semata-mata, tetapi merangkumi kemahiran tambahan yang perlu ada pada seseorang tenaga pengajar. Aspek kemahiran tambahan ini yang boleh berubah-ubah mengikut situasi. Pengetahuan organisasi boleh berdasarkan kepada sumber dalaman dan luaran.

Sumber dalaman, termasuk harta intelek, pengetahuan diperoleh melalui latihan dan pengalaman serta pengajaran daripada kegagalan. Sebagai contoh, jabatan/agensis kerajaan perlu mendokumentasikan punca kegagalan pelaksanaan projek atau program yang melibatkan implikasi kewangan serius kepada kerajaan.

Punca itu mungkin tidak dijangka boleh berlaku, sehingga pada peringkat pelaksanaan. Dokumentasi ini amat berguna ketika proses perancangan projek atau program seterusnya. Sumber luaran pula boleh diperoleh daripada pelanggan dan penyedia luar.

Organisasi hendaklah menentukan pengetahuan diperlukan untuk operasi prosesnya bagi mencapai keakuratan produk dan perkhidmatan.

Penentuan pengetahuan yang sesuai perlu didasari oleh ekspektasi pelanggan dan pemegang taruh, terutama membabitkan jaminan kualiti ke atas penyampaian perkhidmatan.

Selepas pengetahuan ditentukan, organisasi perlu menyediakan dan menyelenggara pengetahuan itu berdasarkan kapasiti yang sesuai.

Pengetahuan organisasi perlu didokumentasikan dan boleh diakses oleh setiap kakitangan. Tindakan ini turut dilihat berupaya menggalakkan organisasi memperoleh pengetahuan baharu melalui cadangan penambahbaikan dan pengemaskinian maklumat.

Bagaimanapun, organisasi perlu menilai pengetahuan baharu itu agar tidak menjejaskan objektif kualiti organisasi. Oleh itu, proses penilaian perlu mengambil kira keperluan pengetahuan semasa dan sejauh mana pengetahuan berkenaan mempengaruhi keberkesanan organisasi. Pengetahuan baharu akan mencipta peluang penambahbaikan, khususnya dalam menyediakan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan dan pemegang taruh.

Perkara menarik yang perlu diberi perhatian adalah pengembangan dan perlindungan pengetahuan organisasi. Pengetahuan perlu dikembangkan secara konsisten untuk organisasi kekal relevan.

Antara tindakan yang boleh dilaksanakan adalah melalui latihan dalaman, pusingan kerja, aktiviti pementoran dan penandaarasan.

Selain itu, pengetahuan boleh dipatenkan supaya tidak disalah guna oleh pihak tertentu. Contohnya, penyebaran berita palsu oleh individu atau pihak tidak bertanggungjawab berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dari jabatan/agensis kerajaan.

Secara kesimpulan, pengetahuan organisasi perlu diberi perhatian yang sewajarnya bagi merealisasikan perkhidmatan awam bertaraf dunia.