

Kaji semula proses kerja selari peredaran zaman

Oleh Saiful Ezane Mazlan
bhrencana@bh.com.my



Perunding Latihan Kanan Kluster Kepimpinan dan Pembangunan Eksekutif, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN)

Berdasarkan kajian *The Global 2021 Millennial and Gen Z Survey* oleh Deloitte, generasi milenium ditakrifkan sebagai generasi Y lahir antara 1983 hingga 1994, manakala generasi Z dilahirkan antara 1995 hingga 2003.

Generasi milenium ialah sumber modal insan utama bagi kemasukan pekerja baharu dalam sektor awam mahupun swasta. Majikan tiada pilihan selain menerima dan menggunakan tenaga kerja mereka.

Namun, kemasukan besar-besaran generasi ini ke dalam perkhidmatan awam turut diikuti dengan pembawaan pengaruh dan budaya baharu.

Pada waktu ini, terdapat empat generasi sedang berkhidmat dalam perkhidmatan awam, iaitu generasi *Baby Boomers*, generasi X, generasi Y dan generasi Z.

Secara umumnya, kebanyakan pengurusan tertinggi dalam perkhidmatan awam sekarang adalah daripada generasi *Baby Boomers* dan generasi X, manakala pemimpin pertengahan serta pekerja atau pengikut pula, merangkumi generasi Y dan Z.

Bagaimanakah perkhidmatan awam dapat memanfaatkan pengaruh dan meraikan perbezaan budaya antara generasi ini, terutama membabitkan generasi digelar sebagai generasi milenium ini?

Adakah perkhidmatan awam perlu melaksanakan perubahan baharu demi adaptasi generasi berkenaan?

Generasi ini celik teknologi. Mereka boleh dikatakan lahir ke dalam persekitaran teknologi atau *digital natives*. Kehidupan seharian mereka dikuasai dan dipandu teknologi. Contohnya seperti penggunaan aplikasi WhatsApp dan Telegram sebagai alat dalam berkomunikasi.

Generasi perkhidmatan awam terdahulu belajar untuk menggunakan e-mel sebagai usaha pembaharuan dalam berkomunikasi kira-kira 15 tahun dahulu. Kini, aplikasi pesanan ringkas seperti WhatsApp dan Telegram digunakan dengan meluasnya oleh rata-rata penjawat awam, ekoran penggunaan ramai generasi milenium.

Dalam konteks ini, perkhidmatan awam perlu segera untuk menggariskan panduan mengenai penggunaan dan keabsahan arahan diberikan menggunakan medium aplikasi pesanan ringkas ini.

Penelitian penggunaannya dalam budaya kerja perkhidmatan awam zaman sekarang amat luas dan diperlukan, terutama ketika berdepan pandemik COVID-19 ini.

Pertembungan antara generasi dalam perkhidmatan awam ini juga memberi kesan terhadap

cara dan kemahiran berkomunikasi masing-masing terutama untuk menyampaikan maklumat.

Generasi *Baby Boomers* dan X selesa serta menekankan kepentingan kemahiran menggunakan medium penulisan, manakala generasi milenium lebih cenderung menggunakan kaedah visual.

Generasi milenium ini dibesarkan dalam suasana menekankan kemahiran visualisasi seperti penggunaan infografik, *live sharing session*, membuat bahan penyampaian untuk saluran YouTube dan TikTok.

Tidak mustahil dalam perkhidmatan awam pada masa hadapan, kertas kerja adalah berbentuk infografik, minit mesyuarat akan dalam bentuk rakaman video sepenuhnya kerana penggunaan aplikasi seperti Zoom serta Google Meet, surat rasmi seperti jemputan mesyuarat dan makluman keputusan akan berbentuk poster dan video.

Semuanya kerana kemahiran diajar, digemari atau digunakan generasi milenium ini berbeza sama sekali berbanding generasi sebelumnya. Malah, berapa kerapkah dalam sehari, telefon pejabat penjawat awam digunakan berbanding telefon pintarnya?

Kerajaan sudah boleh mempertimbangkan untuk mengurangkan perbelanjaan bulanan pada telefon pejabat dan menghalakannya kepada telefon pintar bagi kebanyakan penjawat awam.

Kajian oleh Deloitte pada 2016, mendapati generasi ini amat mementingkan fleksibiliti, terutama dalam pekerjaan. Bagi menyahut kepada pilihan generasi ini, perkhidmatan awam memperkenalkan Waktu Bekerja Fleksi (WBF) bagi menggantikan Waktu Bekerja Berperingkat (WBB).

Namun, ketika zaman pandemik COVID-19 ini, perkhidmatan awam turut memperkenalkan Dasar Bekerja Dari Rumah. Secara umumnya, dasar itu

diperkenalkan untuk mendepani situasi krisis COVID-19 berlaku.

Kini, kebanyakan syarikat gergasi dunia mula melihat konsep bekerja dari rumah ini sebagai amalan tetap dalam organisasi masing-masing. *Global Workplace Analytics* menganggarkan bahawa menjelang 2025, kira-kira 70 peratus tenaga kerja akan bekerja sekurang-kurangnya lima hari sebulan.

Selepas mengharungi 2020 dan 2021, perkhidmatan awam mendapati terdapat pelbagai kerja tidak sesuai untuk dilaksanakan sebagai bekerja dari rumah.

Namun, bagaimanakah pula bagi kerja yang boleh dan sesuai untuk dilaksanakan secara bekerja dari rumah? Apakah pilihan utama generasi milenium ini berbanding generasi lain dalam perkhidmatan awam berkenaan perkara ini?

Antara perkara yang perkhidmatan awam wajar melaksanakan kajian semula ialah konsep dan sistem ganjarannya, terutama membabitkan generasi milenium ini. Contohnya seperti pemberian Anugerah Perkhidmatan Cemerlang (APC).

Anugerah APC ialah penghargaan oleh majikan kepada penjawat awam menunjukkan prestasi kerja cemerlang bagi setiap tahun penilaian. Berdasarkan pekiling, penjawat awam dipilih akan menerima insentif berupa Sijil Perkhidmatan Cemerlang dan Sijil Simpanan Premium bernilai RM1,000.

Namun, dalam satu tinjauan rambang oleh penulis terhadap peserta kursus generasi milenium, didapati rata-rata daripada mereka berpendapat bentuk ganjaran terbabit sudah lapuk.

Malah, ada mencadangkan supaya bentuk ganjaran itu ditukar menjadi hak untuk bekerja daripada rumah selama setahun atau diberi cuti mingguan tambahan menjadi tiga hari seminggu juga untuk tempoh setahun.

Setiap tahun, kuota sebanyak lapan peratus daripada jumlah pegawai yang sedang berkhidmat boleh dipertimbangkan untuk dianugerahi APC.

Jika diambil kira dengan jumlah penjawat awam seramai 1.6 juta orang, penjimatan kewangan kerajaan maksimum sebanyak RM128 juta boleh dilaksanakan sekiranya penjawat awam diberi pilihan untuk memilih ganjaran APC dalam bentuk bukan fiskal.

Secara keseluruhannya, generasi milenium ini akan membawa pengaruh baharu dalam perkhidmatan awam. Sudah tiba masanya kerajaan melihat kembali proses kerja dan amalan konvensional atau tradisional yang sekiranya sudah lapuk, wajar diberi nafas baharu selari dengan peredaran zaman dan generasi.

Haruslah diingat, setiap generasi akan mentertawakan budaya amalan lama dan mengikuti budaya amalan baharu. Dalam perkara ini, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) melalui Kursus *Leadership Plus* ada menghuraikan pengaruh generasi milenium terhadap perkhidmatan awam melalui tajuk *Leading Millennials*.

“Pertembungan antara generasi dalam perkhidmatan awam ini juga memberi kesan terhadap cara dan kemahiran berkomunikasi masing-masing terutama untuk menyampaikan maklumat”

