

|                      |                                                      |
|----------------------|------------------------------------------------------|
| <b>TARIKH</b>        | JUMAAT, 19 DISEMBER 2025                             |
| <b>AKHBAR</b>        | UTUSAN MALAYSIA                                      |
| <b>TAJUK ARTIKEL</b> | PROFESIONALISME PENJAWAT AWAM JAYAKAN DASAR KERAJAAN |
| <b>M/S</b>           | 15                                                   |
| <b>BIDANG</b>        | CIVIL SERVICE, MANAGEMENT                            |
| <b>KATA KUNCI</b>    |                                                      |

# Profesionalisme penjawat awam jayakan dasar kerajaan



**NOOR  
MOHAMAD  
SHAKIL HAMEED**

**P**ERINGATAN secara berterusan Perdana Menteri, Datuk Seri Anwar Ibrahim tentang sumbangan, tanggungjawab dan peranan besar penjawat awam dalam merealisasikan semua dasar serta inisiatif yang dirancang pihak kerajaan supaya dapat dimanfaatkan golongan sasar perlu diberi perhatian serius.

Apabila daripada 167 inisiatif baharu untuk rakyat dilaporkan ada yang tidak sampai kepada golongan sasar, ini menimbulkan cabaran tanggungjawab penjawat awam dan setiap agensi yang terlibat dalam menyampaikan segala yang dirancang atau dilaksanakan kerajaan.

Hakikatnya sehebat mana merancang sekalipun, andai tidak diterjemah dalam bentuk tindakan yang sewajarnya maka semua yang dirancang itu hanya akan kekal cantik di atas kertas semata-mata. Apatah lagi jika gagal memenuhi keperluan dan kehendak golongan sasar di lapangan.

Cabaran utama penjawat awam dalam era ledakan teknologi dan maklumat masa kini ialah keupayaan menterjemahkan perancangan kepada tindakan yang cekap, telus serta berkesan demi manfaat rakyat.

Ironinya penjawat awam adalah jambatan penghubung antara kerajaan dan rakyat khususnya dalam konteks menyampaikan dasar serta merealisasikan inisiatif kerajaan, selain turun padang menyantuni keperluan anggota masyarakat.

Justeru peringatan Perdana Menteri agar penjawat awam mengetepikan perbezaan pendapat serta fokus kepada usaha tangani perasaan tidak puas hati dan kemarahan rakyat terhadap kerajaan wajar dijadikan agenda utama dalam menyampaikan perkhidmatan terbaik kepada anggota masyarakat.

Hakikatnya kejayaan sesuatu dasar yang diperkenalkan oleh kerajaan bukan hanya bergantung kepada perancangan dan iltizam politik tetapi sangat terikat kepada keberkesanan



**SETIAP penjawat awam perlu memiliki kesungguhan dan iltizam untuk bertindak proaktif menyelesaikan permasalahan rakyat secara cekap serta berhemah.**

pelaksanaannya oleh penjawat awam serta agensi yang terlibat. Ini selari dengan kedudukan penjawat awam sebagai tonggak pentadbiran dan tulang belakang kerajaan memerintah.

Menariknya, perkhidmatan awam era kerajaan Madani dilihat semakin serius melaksanakan reformasi perkhidmatan awam.

Budaya kerja kolaboratif melalui kerjasama strategik antara unit, seksyen, bahagian, agensi mahupun kementerian turut boleh menjadi pemangkin utama menyerlahkan nilai dan semangat profesionalisme perkhidmatan awam.

Harus diingat, budaya kerja silo, bersaing sesama sendiri untuk membuktikan siapa lebih hebat mahupun ego boleh menyebabkan pelbagai inisiatif kerajaan tidak dapat dilaksanakan dengan berkesan sekali gus merugikan golongan sasar yang sepatutnya menerima manfaat berkaitan.

Amalan komunikasi strategik dalam menyampaikan dasar dan inisiatif kerajaan sangat penting kerana kita tidak mahu rakyat mudah terpengaruh dengan pelbagai fitnah atau berita palsu yang bertebaran di platform media sosial.

Dalam hal ini Unit Komunikasi Korporat setiap agensi kerajaan perlu terus memperkukuh strategi bagaimana boleh menyampaikan secara berkesan setiap dasar kerajaan kepada kumpulan sasar.

Penggunaan teknik perhubungan yang harmoni antara penjawat awam serta pimpinan politik selain sentiasa mengutamakan kepentingan rakyat juga negara melebihi agenda peribadi. Kita tidak mahu rakyat menjadi mangsa keadaan apabila perbezaan pendapat menjadi tembok pemisah golongan sasar mendapat manfaat yang sewajarnya.

Misalnya Reformasi Karenah Birokrasi (RKB) di bawah ARPA mula memberikan impak signifikan melalui penjimatan kos pemuatan melebihi RM2.01 bilion setahun melalui proses dipercepatkan, prosedur dipermudah serta peningkatan keyakinan rakyat dan pelabur. Inisiatif ini berjaya menyelesaikan 323 projek daripada 1,007 yang didaftarkan.

Ini membuktikan penjawat awam era kerajaan Madani semakin cekap dan efisien. Komitmen ini perlu diperkasakan dengan lebih kemuslahkan semua inisiatif baharu yang diperkenalkan dapat disampaikan kepada golongan sasar tepat pada masanya.

Aspirasi murni ini menuntut sikap dan ciri profesionalisme yang tinggi dalam kalangan penjawat awam. Antaranya perlu bijak mengurus perbezaan pendapat khususnya meraikan perbezaan pandangan dan ideologi, mewujudkan

komunikasi yang efektif yang memberi penekanan kepada aspek komunikasi dua hala, khususnya melalui bahasa yang betul, jelas dan ringkas selain pengoptimuman setiap media yang ada termasuk media sosial akan membantu meningkatkan keyakinan rakyat terhadap setiap agensi kerajaan serta dasar yang diperkenalkan.

Selain itu, amalan integriti dan budaya kerja telus berpaksaan akauntabiliti serta amanah dalam setiap keputusan atau tindakan juga akan meningkatkan roh profesionalisme penjawat awam di mata rakyat.

Tuntasnya, kita tidak mahu amalan negatif seperti rasuah, salah guna kuasa dan penyelewengan terus menjejaskan nama baik mahupun imej perkhidmatan awam.

**ILTIZAM**  
Pengukuhan amalan tadbir urus baik serta peningkatan tatakelakuan penjawat awam perlu menjadi wajah baharu perkhidmatan awam era Madani.

Sikap profesionalisme penjawat awam juga sering diuji dan diukur berdasarkan sejauh mana kita segera memberikan respon atau mengambil tindakan terhadap sesuatu keperluan mahupun isu yang membelenggu rakyat.

Dalam konteks ini setiap penjawat awam perlu ada kesungguhan dan iltizam untuk bertindak proaktif menyelesaikan permasalahan rakyat secara cekap serta

berhemah berpaksaan nilai ihsan seperti ikhlas, bertimbang rasa serta berperikemanusiaan.

Dalam hal ini penjawat awam perlu ada nilai empati yang tinggi agar mampu menyelami masalah yang dihadapi oleh rakyat lantas boleh bertindak dengan segera.

Secara umumnya pengalaman diperoleh rakyat ketika berurusan dengan agensi kerajaan akan memberi kesan kepada persepsi terhadap imej dan prestasi keseluruhan kerajaan. Justeru penjawat awam memikul tanggungjawab berat untuk memperbetulkan segala persepsi negatif melalui penyampaian perkhidmatan yang mesra pelanggan dan tanpa kareh birokrasi melalui etika kerja yang terpuji.

Penjawat awam juga boleh meningkatkan profesionalisme masing-masing dengan menghayati selain mengamalkan akronim MERDEKA yang membawa maksud menumpah taat setia, empati kepada rakyat, relevan, dedikasi, emosi, karismatik, dan amanah, yang diperkenalkan oleh Ketua Setiausaha Negara (KSN) untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan serta semangat kerja penjawat awam.

Ini adalah panduan nilai-nilai penting yang perlu sehati dalam diri warga penjawat awam untuk menjayakan Agenda Reformasi Perkhidmatan Awam.

Tuntasnya, sikap profesionalisme penjawat awam adalah tunjang kejayaan dasar negara selain menjadi cerminan kehebatan keberkesanan keseluruhan jentera pentadbiran kerajaan.

Tanpa integriti dan sikap profesionalisme yang tinggi, dasar kerajaan akan gagal mencapai matlamat yang ditetapkan.

Semoga warga penjawat awam terus berusaha meningkatkan sikap profesionalisme, memperkasa integriti, memelihara etika, disiplin dan keikhlasan demi kesejahteraan rakyat mahupun pembangunan masa depan negara.

PENULIS ialah Timbalan Pengarah (Komunikasi Korporat) Pusat Strategi dan Perhubungan Korporat (PSPK), Universiti Putra Malaysia (UPM).

**DISEDIAKAN OLEH**

**1-PN NOR SURIANI BINTI MOHD ZIN (S12), BPM  
2-UNIT PERPUSTAKAAN, BPM**