

PENGUKUHAN NILAI DAN PROFESIONALISME DI KALANGAN PENJAWAT AWAM KE ARAH EFEKTIF GOVERNAN DI MALAYSIA*

Sharifah Hayaati Syed Ismail al-Qudsy**

Asmak Ab. Rahman***

Mohd Izani bin Mohd Zain****

ABSTRACT

Professionalism is one of many elements that is crucial in ensuring quality public services which in turn is important in ensuring good governance. To protect the public welfare, this professionalism should be practiced by the government, politicians, corporate and public entities as a whole. This value has been given serious attention in Malaysia delivery system in order to meet public satisfaction. Public interest and satisfaction are major focus towards producing effective and good governance in a country. The article shows that corruption is one of the consequences when professionalism is not practiced in civil service. To prove it, this study utilises the documentation and content analysis as its methodology. Results of this study

* Draf asal artikel ini telah dibentangkan dalam Persidangan Serantau Nilai dan Profesionalisme anjuran Pusat Pengajian Umum UKM, Bangi, pada 13-14 November 2008.

** Associate Professor, Department of Siasah Syar'iyah, Academy of Islamic Studies, University of Malaya, sashsiaq@um.edu.my.

*** Seniors Lecturer, Department of Shariah and Economics, Academy of Islamic Studies, University of Malaya, asmak@um.edu.my.

**** Lecturer, Faculty of Learning and Defense Management, National Defense University of Malaysia, izani@upnm.edu.my.

revealed that professionalism is a vital value and characteristic that leads to effective administrative governance. It is abundantly clear that any modern practice will apply the value of quality in public services and delivery to avoid maladministration including corruption. The same notion is shared and encouraged in Islamic teaching. Therefore, civil servant has no choice but to embrace values in order to practice professionalism.

Keywords: *Islam, value, professionalism, effective governance, corruption*

PENDAHULUAN

Keprofesionalan yang tinggi ialah kemahiran yang dimiliki oleh individu dalam melaksanakan pekerjaannya yang merangkumi beberapa ciri atau elemen sehingga boleh dinamakan dengan profesionalisme. Profesionalisme adalah elemen yang penting dalam menggerakkan pengurusan perkhidmatan sektor awam dan swasta di Malaysia. Dekad mutakhir ini menyaksikan tren baru dalam pengurusan awam dan swasta yang bermatlamatkan pengurusan yang cekap dan efektif yang mampu memenuhi kepuasan semua pihak. Ini menuntut setiap sektor meletakkan satu bentuk perkhidmatan yang perlu mencapai tahap tertinggi iaitu melihat kepada penekanan pengurusan organisasi dan tenaga kerjanya.¹ Selain daripada itu, penekanan kepada aspek kualiti ini juga menjadi meruncing keperluannya apabila pelbagai kes penyalahgunaan kuasa, penipuan, pecah amanah dan kecuaiian sering dipaparkan dalam media massa yang menuntut tindakan segera daripada pelbagai pihak. Entiti yang terlibat dalam mewujudkan dan merealisasikan efektif governan seharusnya menggunakan pendekatan profesionalisme dalam pengurusan mereka.

Bagi merealisasikan efektif governan ia hendaklah bukan sekadar dijadikan nilai amalan dalam perkhidmatan awam tetapi juga di kalangan ahli politik, pihak swasta, badan-badan bukan kerajaan dan golongan profesional. Malah, dalam konteks Malaysia, pencapaian Wawasan 2020 iaitu untuk menjadikan negara ini sebagai sebuah negara perindustrian yang maju dan berdayasaing memerlukan Malaysia berhadapan dengan salah satu cabaran yang telah dikenalpasti iaitu “mewujudkan sebuah masyarakat yang bermoral dan beretika tinggi dan profesional dalam menjalankan perkhidmatan”.² Objektif

¹ Sharifah Hayaati Ismail al-Qudsy (2007), “Values & Ethics Towards Quality Public Delivery System of Malaysia: An Islamic Perspective”, *Jurnal Syariah*, 15 (2), hh. 25-42.

² Ahmad Sarji Abdul Hamid (1999), *The Public Service of Malaysia: Some*

penulisan ini adalah untuk membincangkan konsep profesionalisme dan kepentingannya sebagai panduan dalam Perkhidmatan Awam serta kaitannya dalam mewujudkan efektif governan. Bagi tujuan tersebut, penulisan ini juga memaparkan strategi yang telah dilaksanakan oleh kerajaan dalam membudayakan nilai profesionalisme serta mekanisme pemantauan yang telah dikenalpasti. Penilaian Islam turut dinyatakan dalam kertas ini serta kesan sekiranya aspek nilai dan profesionalisme gagal dibudayakan terutamanya yang melibatkan gejala rasuah. Keseluruhan analisis ini adalah bersifat kualitatif yang bersumberkan sepenuhnya kepada kajian literature dengan menggunakan metod keperpustakaan, dokumentasi dan kajian analisis kandungan (*content analysis*).

KONSEP NILAI DAN PROFESIONALISME

Definisi Nilai dan Profesionalisme

Nilai bermaksud darjat, kualiti, mutu, taraf atau sifat ketinggian seperti pemikiran, kemahiran dan sebagainya.³ Nilai juga boleh ditakrifkan sebagai satu konsep yang mencerminkan pegangan, kepercayaan dan amalan seseorang individu dalam sesuatu industri.⁴ Kerajaan Malaysia telah menggariskan kepentingan nilai kerja seperti amanah, kejujuran, disiplin, bermoral tinggi dan sebagainya yang perlu dihayati oleh penjawat awam.⁵ Seterusnya, perkataan profesionalisme berasal daripada kata dasar iaitu profesion yang bermaksud pekerjaan yang memerlukan latihan khas dan kemahiran yang tinggi.⁶ Manakala profesionalisme membawa maksud sifat-sifat kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu perkara dilakukan oleh seorang profesional.⁷ Profesional adalah merujuk kepada profesion individu sebagai suatu pekerjaan yang tetap dan menghasilkan pendapatan utamanya. Profesionalisme pula adalah tahap kecekapan, akauntabiliti dan tanggungjawab yang seharusnya didukung

Reflections On Quality Productivity And Discipline, Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), h.172.

³ *Kamus Dewan Edisi Ketiga* (1997), Kuala Lumpur; Dewan Bahasa dan Pustaka, h. 1057.

⁴ Arne L. Kalleberg (1977), "Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction", dalam *American Sociological Review*, Vol. 42, No. 1, hh. 124-143, <http://www.jstor.org/stable/2117735>, 4 Januari 2010.

⁵ INTAN (1991), *Nilai Dan Etika Dalam Perkhidmatan Awam*, Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), h. 3.

⁶ *Kamus Dewan Edisi Ketiga* (1997), *op.cit.*, h. 930.

⁷ *Ibid.*

oleh seseorang profesional tersebut.⁸ Ia juga dikaitkan dengan kesetiaan dan komitmen beserta tingkahlaku yang positif sehingga membawa kepada pencapaian matlamat organisasi dan yang paling utama ia adalah suatu obligasi atau kewajipan dan suatu orientasi bagi perkhidmatan (*professional obligation and service orientation*).⁹ Tujuannya adalah untuk memenuhi keperluan, permintaan dan kebajikan pengguna atau masyarakat.

Dalam bahasa Arab pula, profesion disebut sebagai الإحتراف atau الحرفة. Manakala profesional disebut محترف atau احترافي iaitu seseorang yang mempunyai sifat keprofesionalisme الصفة الإحترافية yang tinggi dalam pekerjaannya.¹⁰ Tetapi terminologi ini juga membawa maksud semua jenis kerja samada memerlukan tahap kemahiran yang tinggi atau sebaliknya.¹¹ Namun, ungkapan ini bila disebut telah diterima umum sebagai sesuatu pekerjaan yang memerlukan kemahiran tertentu. Dalam pandangan yang lain ia dinyatakan sebagai suatu khidmat yang diberi tanpa menyebelahi mana-mana pihak, sebaliknya adalah benar-benar bertujuan untuk menjayakan sesuatu urusan. Ia melibatkan beberapa nilai utama iaitu berilmu, kreatif, jujur, ikhlas, amanah dan mesra dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan.¹² Ia juga ditafsirkan sebagai mengambil sesuatu pertimbangan hanya dalam ruang bidang tugas.¹³ Ini adalah untuk mengelakkan seseorang penjawat awam itu bertindak di luar bidang kuasanya serta tidak amanah.

Dato' Dr. Abdullah Sanusi pula menghuraikan profesionalisme sebagai "tahu membuat kerja" dan tidak lagi bergantung kepada *precedent* atau pengalaman setahun yang diulang-ulang dalam membuat kerja secara *trial and error*.¹⁴ Mohd Kamal Hassan pula menghuraikan istilah ini sebagai kesetiaan

⁸ Graham Parr (2004), "Professional Learning, Professional Knowledge And Professional Identity: A Bleak View, but on the Possibilities", in *English Teaching: Practice and Critique*, Vol. 3, No.2, hh. 2-3, <http://education.waikato.ac.nz/research/files/etpc/2004v3n2art2.pdf>, 4 Januari 2010.

⁹ Munir Baalbaki & Rohi Baalbaki (t.t), *Concise Dictionary English-Arabic*, Dar al-'Ilmi lil Malayin, h. 465.

¹⁰ Khalil al Jurr (t.t), *Mu'jam Larus*, Paris: Maktabah Larus, h. 30.

¹¹ Abdullah Sanusi Ahmad (1987), *Kerajaan Pentadbiran Malaysia*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, h. 154.

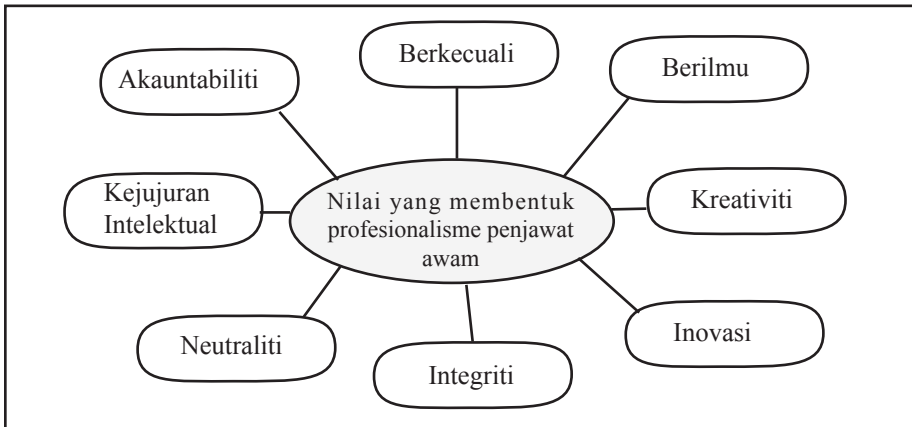
¹² Haji Mohd Shahar Sidek (1993), "Profesionalisme dan Akauntabiliti: Beberapa Definisi & Isu-isu Organisasi" dalam *Warisan Gemilang: Buletin INTAN 1976-1991*, Kuala Lumpur: INTAN, h. 38.

¹³ Mahathir Mohamad (2000), "Perkhidmatan Awam Dalam Alaf Baru: Cabaran Dan Prospek" dalam *Amanat Perdana: Perkhidmatan Awam Bertaraf Dunia, Koleksi Ucapan Perdana Menteri (MAPPA 2000-2005)*, Kuala Lumpur: INTAN, h. 9.

¹⁴ INTAN (2006), *Pengurusan dan Pentadbiran Awam Malaysia*, Kuala Lumpur: MAMPU, h. 438.

yang tinggi terhadap tujuan-tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan *job specification* dan etika kerja yang diterima dengan penuh dedikasi sehingga kepentingan-kepentingan lain yang bercanggah dengan etika kerja itu tidak sedikitpun berperanan dalam organisasi tersebut.¹⁵ Dr. Zulkefli A.Hassan menjelaskan profesionalisme sebagai “tingkah laku kemahiran atau kualiti yang dapat menunjukkan bahawa seseorang itu mempunyai pengalaman dan *standard* yang tinggi yang boleh diharapkan daripada ahli sesuatu profesion itu”.¹⁶ Dengan lain perkataan, profesionalisme bermaksud memiliki kompetensi yang tinggi, lengkap dengan pengetahuan dan kepakaran tugas yang dilaksanakan.

Rajah 1: Nilai yang Membentuk Profesionalisme Penjawat Awam



Sumber: INTAN (2003), *Citra Karya Falsafah, Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam*.Cet.2., Kuala Lumpur: INTAN, h. 313.

Profesionalisme seperti yang ditakrifkan oleh Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) menyebut ‘perkhidmatan secara profesionalisme bermakna setiap anggota organisasi harus mempunyai ilmu pengetahuan yang tinggi dan kemahiran yang mencukupi bagi menjalankan tugas dan tanggungjawab mereka’.¹⁷ Dalam konteks di Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam telah

¹⁵ Mohd Kamal Hassan (1988), “Etika Kerja dan Professionalisme: Satu Tinjauan Semula”, (Kertas Kerja Seminar Etika Kerja dan Profesionalisme dari perspektif Islam, Anjuran Institut Penilaian Negara INSPEN, Kementerian Kewangan Malaysia, 29 Februari-5 Mac 1988), h. 3.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ INTAN (1991), *op.cit.*, h. 9.

menggariskan beberapa nilai yang membentuk profesionalisme penjawat awam sebagaimana berikut;¹⁸

Dalam Seminar Penafsiran Semula Peranan Ahli Profesional Muslim Abad Ke-21, Ahmad Sarji bin Abdul Hamid menekankan 5 ciri utama yang perlu ada pada golongan profesional Muslim iaitu;¹⁹

1. Ia perlu *competent* dan *well-informed*, iaitu berkemampuan mengolah maklumat dan pengetahuan yang banyak dengan ketajaman daya analisisnya dan kemampuan untuk berfikir secara integratif dan *conceptual*. Ini akan membolehkannya bertindakbalas dengan cepat terhadap perkembangan persekitaran.
2. Ia perlu mengamalkan *life-long learning* iaitu pembelajaran secara berterusan sepanjang hayat supaya dapat menyesuaikan diri dengan dunia yang sentiasa berubah dengan dinamik.
3. Ia perlu berupaya meramal perubahan yang bakal berlaku dan seterusnya berwatak kreatif dan inovatif dalam menangani cabaran-cabaran baru. Kreativiti itu perlu disertai dengan keberanian untuk bertanggungjawab termasuklah sanggup menghadapi risiko. Di samping mereka perlu mempunyai kepekaan terhadap keadilan sosial dan perpaduan.
4. Ia perlu memiliki harga diri dan kepercayaan pada diri sendiri berteraskan iman yang kuat. Ini akan memungkinkannya berdaya usaha dan berdaya saing di samping mendorongnya bekerjasama dengan pihak lain.
5. Ia mampu melakukan ijtihad iaitu menafsir ajaran-ajaran agama yang terbukti relevan dengan perkembangan baru abad ke 21.

Ringkasnya penjawat awam yang mempunyai nilai dan profesionalisme perlu mempunyai ciri-ciri seperti berikut;

- Mempunyai komitmen yang tinggi dan sentiasa bersedia menjalankan tugas
- Bertanggungjawab dan gigih dalam setiap pekerjaan yang dilakukan dalam tempoh masa yang ditetapkan, di samping menjamin kualiti

¹⁸ INTAN (2003), *Citra Karya Falsafah, Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam*, c.2., Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN), h. 313.

¹⁹ Ahmad Sarji Bin Abdul Hamid (1994), "Penafsiran Semula Peranan Ahli Profesional Muslim Abad Ke-21", (Ucapan Ketua Setiausaha Negara di Seminar Sehari Penafsiran Semula Peranan Ahli Profesional Muslim Abad Ke-21, Anjuran Muslim Business And Professional Fellowship di Hotel Park Royal, 25 Januari 1994), h. 1.

- Mempunyai kemahiran, kebijaksanaan serta kemampuan dalam menjalankan tugas yang diamanahkan
- Integriti dari segi objektif, tidak bias dan tidak mementingkan diri sendiri
- Mempunyai ciri-ciri kreatif, inovatif, bermotivasi, berbudaya saing dan akauntabiliti.²⁰

Definisi Efektif Governan

Governan pada umumnya merupakan suatu kaedah dan juga proses dalam sistem politik-pentadbiran,²¹ di mana banyak pihak telah cuba memperincikan konsep ini dan berusaha untuk menyenaraikan elemen dan model sistem governan yang baik dan efektif. Governan adalah istilah yang diambil dari perkataan bahasa Inggeris yang membawa pelbagai maksud dan kefahaman yang berbeza antaranya yang dibawakan oleh *Commission Global Governance* yang menafsirkan governan sebagai suatu kerjasama antara tiga sektor di mana individu-individu, institusi-institusi, sektor awam dan swasta menguruskan urusan mereka. Ia merupakan proses yang berterusan yang mana kehendak yang pelbagai dapat ditampung dan kerjasama dapat dilakukan secara bersama.²² Menurut Mohammad Abbas, antara ciri governan yang baik ialah berpunca dari pentadbir yang berkelayakan dan berkualiti di mana mempunyai kaliber, adil dan juga mempunyai ciri-ciri Islamik yang lainnya.²³ Dalam mentadbir, seseorang itu haruslah mempunyai nilai murni yang dapat mengurus negara dengan baik di mana di bawah pentadbirannya hak masyarakat dijaga dan bertanggungjawab memastikan rakyat mendapat apa yang diperlukan dan menjaga kebajikan rakyat.²⁴ UNDP telah menggariskan sembilan ciri bagi

²⁰ Nik Mustapha Bin Nik Hassan (2007), “Penghayatan Nilai Murni Menjana Prestasi Penjawat Awam”, http://www.ikim.gov.my/v5/index.php?lg=1&opt=com_article&grp=2&sec=&key=1468&cmd=resetall, 4 Januari 2010.

²¹ Muhammad Rais bin Abdul Karim (2004), “Efektif Governan dalam Sektor Awam di Malaysia: Perubahan-Perubahan Efektif Menurut Islam”, dalam Sharifah Hayaati Syed Ismail (ed.), *Efektif Governan Di Malaysia Menurut Perspektif Islam*, Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, h. 71.

²² “Asian Development Bank: Policy Papers”, <http://www.adb.org/Documents/Policies/PCP/PCP-R-Paper.pdf>, 27 September 2007, h. 7.

²³ Mohammad Abbas (2001), “Good Governance in Islam”, http://www.irfi.org/articles/articles_351_400/good_governance_in_islam.htm, 13 November 2007.

²⁴ Muhammad Uthman El-Muhammady (2001), “Pemilihan Dan Kepimpinan Dari Segi Politik Dan Dakwah” (Kertas Kerja Seminar Etika dan Budaya Berpolitik dari Perspektif Islam, 25-26 Sep 2001, Kuala Lumpur), h. 4.

governan yang berkesan iaitu penyertaan, peraturan perundangan, ketelusan, tindakbalas, kesepakatan, kesaksamaan, keberkesanan, akauntabiliti dan visi yang strategik.²⁵

Mustopadidjaja Ar pula berpendapat istilah *good public governance* mengandungi makna tata pemerintahan yang baik, pengelolaan pemerintahan yang baik serta dapat pula diungkapkan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang baik ataupun administrasi negara yang baik. Istilah tata urus tadbir yang baik (*good public governance*) merupakan suatu konsep tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratik dan efektif. Selain itu, governan ialah suatu konsep yang menyatakan mengenai suatu gagasan dan nilai untuk mengatur pola hubungan antara pemerintah, pihak swasta dan masyarakat.²⁶ Salah satu upaya untuk mewujudkan pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah melalui reformasi sistem pentadbiran negara yang mencakupi tiga penggerak utama iaitu pemerintah di mana birokrasi termasuk di dalamnya, pihak swasta dan masyarakat.²⁷ Ketiga badan ini yang berperanan dalam penyelenggaraan negara dan pembangunan bangsa tersebut memiliki posisi, peranan, tanggungjawab dan kemampuan yang diperlukan untuk suatu proses pembangunan yang dinamis dan berterusan. Dalam konsep efektif governan atau tadbir urus yang baik ketiga pihak ini adalah setara dari sudut kepentingan peranannya.²⁸ Ia juga boleh dibahagikan kepada tiga kategori governan iaitu politik (*political governance*), pentadbiran (*administrative governance*) dan ekonomi (*economic governance*).²⁹ Oleh itu, salah satu penggerak utama ke arah efektif governan itu adalah perkhidmatan awam yang digerakkan oleh penjawat awamnya yang melaksanakan perkhidmatan secara profesional. Hal inilah yang akan dibincangkan dalam penulisan ini.

²⁵ "Governance for sustainable human development: A UNDP Policy Document", <http://www.pogar.org/publications/other/undp/governance/undppolicydoc97-e.pdf>, 29 September 2007.

²⁶ Sekretariat Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Pemerintahan yang Baik BAPPENAS (2000) "Menumbuhkan Kesadaran Tata Pemerintahan Yang Baik", <http://www.usdrp-Indonesia.org/files/downloadCategory/90.pdf>, 4 November 2007, h. 12.

²⁷ Thomas G. Weiss (2000), "Governance, Good Governance and Global Governance: Conceptual and Actual Challenges", dalam *Third World Quarterly*, Vol. 21, No. 5, <http://www.jstor.org/stable/pdfplus/3993619.pdf>, 4 Januari 2010, h. 3

²⁸ *Ibid.*

²⁹ Zulkurnain Haji Awang (2004), "Kerjasama Sektor Awam dan Swasta di Malaysia", dalam Sharifah Hayaati Syed Ismail (ed.), *Efektif Governan Di Malaysia Menurut Perspektif Islam*, Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, hh. 62-63.

PELAKSANAAN DAN PEMBUDAYAAN NILAI PROFESIONALISME DALAM PERKHIDMATAN AWAM DI MALAYSIA

Mewujudkan efektif governan yang merangkumi keberkesanan peranan yang dimainkan oleh kerajaan, perkhidmatan sektor awam dan penglibatan sektor swasta serta fungsi masyarakat adalah suatu usaha yang tidak dapat dielakkan oleh mana-mana kerajaan di dunia bagi mencapai matlamat prosperiti dan kemajuan negara.³⁰ Pelbagai aspek perlu diambil kira untuk merealisasikan hasrat ini termasuklah kestabilan politik, rangsangan ekonomi, kemajuan pendidikan dan keberkesanan sistem perkhidmatan awam.³¹ Bagi mencapai perkhidmatan awam bertaraf dunia, usaha-usaha berterusan dalam membangunkan personel yang efektif perlu dilakukan. Personel yang efektif adalah yang berkualiti serta mempunyai nilai profesionalisme yang tinggi.³² Usaha ini antaranya telah digembeling oleh kerajaan melalui penggubalan dasar-dasar nilai dan etika dalam Perkhidmatan Awam.³³

Dasar yang berkaitan dengan nilai dan pembudayaan profesionalisme dalam Perkhidmatan Awam di negara ini telah diusahakan dengan giatnya sekitar tahun 1980an iaitu selaras dengan tuntutan pembangunan semasa termasuklah isu globalisasi yang melibatkan persaingan antarabangsa dalam pelbagai bidang termasuk ekonomi dan perkhidmatan. Antara dasar-dasar tersebut ialah Dasar Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Pentadbiran, Dasar Pandang ke Timur, Dasar Bersih, Cekap dan Amanah, Dasar Kepimpinan Melalui Teladan dan Dasar Persyarikatan.³⁴ Dasar Penerapan Nilai-nilai Islam dalam pentadbiran yang diperkenalkan pada tahun 1985 misalnya memberi penekanan kepada aplikasi nilai dalam sektor pentadbiran kerajaan.³⁵ Dalam hal demikian, sebelas nilai utama telah dipilih sebagai teras kepada pelaksanaan dasar tersebut yang

³⁰ *Ibid.*

³¹ Carlos Santiso (2001), "Good Governance and Aid Effectiveness: the World Bank And Conditionality", dalam *The Georgetown Public Policy Review*, Vol.7, No.1, Fall 2001, http://www.sti.ch/fileadmin/user_upload/pdfs/swap/swap108.pdf, 4 Januari 2010, h.7.

³² Micheal A. Cam (1993), "Relations between Work Group Charactersitics and Effectiveness: Implication for Designing Effective Work Group", dalam *Personnel Psychology*, http://www.krannert.purdue.edu/faculty/campionm/Relations_Between_Work.pdf, 4 Januari 2010, h. 3.

³³ Zulkurnain Haji Awang (2004), *op.cit.*, h. 59.

³⁴ "Dasar dan Rancangan Pembangunan Negara", <http://www3.pmo.gov.my/RancanganWeb/Rancangan1.nsf/RM9View?OpenView>, 4 Januari 2010.

³⁵ "Penyata Rasmi Parlimen", <http://www.parlimen.gov.my/hindex/pdf/DR12021991.pdf>, 5 Januari 2010.

diyakini boleh diterima oleh semua pihak tidak mengira latar belakang agama dan kepercayaan. Nilai-nilai tersebut ialah amanah, tanggungjawab, ikhlas, dedikasi, sederhana, tekun, bersih, berdisiplin, bekerjasama, berbudi mulia dan bersyukur. Kesemua nilai itu diharap menjadi asas kepada pembentukan sebuah identiti masyarakat yang disegani, bermaruah dan bersatu atas semangat perpaduan nasional.³⁶

Dasar Pandang ke Timur pula yang memberi fokus kepada nilai dan etika kerja yang positif dalam menjayakan pembangunan negara.³⁷ Dengan mengambil negara Jepun dan Korea sebagai model, dasar ini bertitik tolak kepada tiga program yang diperkenalkan iaitu perubahan struktur, perubahan sikap dan latihan serta kursus.³⁸ Pendekatan perubahan sikap misalnya meliputi pelaksanaan perkhidmatan cemerlang, konsep bersih, cekap dan amanah dan kepimpinan melalui teladan. Melalui dasar ini yang memberi penekanan terhadap nilai dan etika kerja yang positif, ia dapat mempertingkatkan nilai dan mutu pengeluaran sekaligus mewujudkan masyarakat yang dinamik dan progresif.³⁹ Dasar Penswastan yang diperkenalkan oleh kerajaan pada tahun 1983 juga turut memberi penonjolan kepada usaha kerajaan untuk mempertingkatkan tahap dan keberkesanan perkhidmatan.⁴⁰ Memandangkan kerajaan terpaksa memikul beban kewangan yang tinggi untuk melaksanakan program-program pembangunan, dasar ini memperakukan kerjasama dengan sektor swasta untuk menampung implikasi kewangan. Nilai bekerjasama yang diterapkan antara sektor kerajaan (awam) dan swasta yang juga nilai yang ditekankan dalam Dasar Penerapan Nilai-nilai Islam dalam pentadbiran akan menghasilkan satu kualiti perkhidmatan yang lebih baik sekaligus membantu ke arah pembinaan efektif governan yang dicita-citakan.⁴¹

Selain daripada itu, dasar-dasar ini juga telah dibantu dengan pelbagai bentuk panduan perkhidmatan. Antaranya yang dikeluarkan oleh agensi utama Perkhidmatan Kerajaan iaitu Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (SPA) dan

³⁶ INTAN (1991), *op.cit.*, h. 3.

³⁷ Jabatan Penerangan Malaysia (1987), *Dasar-Dasar Baru Kerajaan Malaysia*, Kuala Lumpur: Jabatan Penerangan Malaysia, hh. 10-23.

³⁸ "DasarPandangkeTimur", http://pmr.penerangan.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=240:dasar-pandang-ke-timur&catid=88:dasar-dasar-negara, 4 Januari 2010.

³⁹ Jabatan Penerangan Malaysia (1987), *op.cit.*, hh. 10-23.

⁴⁰ Hanifah Hassan (2001), "Dasar Mengenai Pengkorporatan/Penswastan Agensi Kerajaan", (Kertas Kerja Seminar Pengkorporatan Agensi-Agensi Kerajaan, 23 Okt 2001, Petaling Jaya), hh. 1-3.

⁴¹ Zulkurnain Haji Awang (2004), *op.cit.*, hh. 60-61.

Unit Perancangan dan Pemodenan Malaysia (MAMPU). Antara yang telah dikeluarkan oleh MAMPU ialah buku Panduan Perkhidmatan Cemerlang dengan cogan katanya “berkhidmat untuk negara” pada tahun 1979.⁴² Ia telah menggariskan tujuh teras perkhidmatan iaitu;

1. Berazam meninggikan mutu perkhidmatan dan memperbaiki mutu perkhidmatan melalui latihan-latihan, kajian, perbincangan dan sebagainya.
2. Bekerja dengan penuh tanggungjawab terhadap tugas yang diserahkan kepada mereka.
3. Berusaha mengikis sikap mementingkan diri atau kelompok tertentu dengan menggunakan kedudukan yang diperolehi tetapi menjadi pendorong kepada kemajuan negara.
4. Berkhidmat dengan penuh muhibbah dan kemesraan khasnya Malaysia yang mempunyai rakyat dari pelbagai anutan agama, budaya, bangsa dan keturunan.
5. Bekerja ke arah memajukan pemikiran rakyat terutama dalam memberi kefahaman kepada rakyat tentang dasar-dasar dan hasrat kerajaan dalam kemajuan negara yang ingin dicapai.
6. Bekerjasama dalam membentaras kelemahan pentadbiran dan menghapuskan musuh-musuh negara. Ia memerlukan penglibatan semua pihak atau golongan masyarakat seperti penggabungan pengurusan awam dan swasta di samping terdapatnya golongan-golongan tertentu menggembeling tenaga memajukan dan menguatkan negara.
7. Berpegang teguh kepada ajaran agama. Penekanan ini dilakukan bagi menerapkan nilai-nilai positif yang terdapat dalam semua agama dalam membentuk peribadi pekerja yang taat, amanah, bertanggungjawab dan sebagainya.

Kesemua teras ini menggambarkan fokus nilai dan etika yang perlu diamalkan oleh penjawat awam di negara ini. Bagi merealisasikan perkara ini ketujuh-tujuh teras tersebut perlu diperingatkan dan dipantau dari semasa ke semasa di setiap jabatan kerajaan. Selain daripada itu, beberapa ciri penjawat awam yang beretika dan berpotensi dalam memajukan sesebuah organisasi juga telah dinyatakan sebagai panduan penjawat awam. Antaranya yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya Perkhidmatan Awam (SPA) iaitu;⁴³

⁴² INTAN (1979), *Panduan Perkhidmatan Cemerlang*, Kuala Lumpur: MAMPU

⁴³ INTAN (1996), *Panduan Etika Kerja Urusetia, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam*, Kuala Lumpur: SPA, h. 14.

1. Menggunakan masa dengan sebaiknya dan berusaha menyiapkan kerja dalam tempoh yang ditetapkan.
2. Melakukan kerja dengan sempurna, tidak mengharapkan orang lain dan rasa bersalah jika tidak dapat menyempurnakan tugas sebagaimana yang ditetapkan.
3. Tidak memilih kerja serta tidak menunjuk-nunjuk dalam menjalankan tugas kepada ketua.
4. Bekerja tanpa rasa jemu atau bosan serta sedia menjalankan sebarang tugas yang dipertanggungjawabkan.
5. Mengutamakan kepentingan tugas daripada kepentingan diri dan sanggup berkorban masa dan tenaga demi kepentingan perkhidmatan, di samping mengamalkan sikap tolong menolong terhadap kebaikan dan menghindarkan diri daripada perbuatan buruk.
6. Patuh dan taat kepada peraturan serta berpegang teguh kepada ajaran agama di samping sentiasa menjaga imej dan maruah diri daripada perbuatan cuai dan keji.
7. Menjalankan tugas secara kolektif dan menyedari idea yang diperolehi secara berkumpulan lebih bernas dan mantap bagi mencapai kejayaan organisasi.
8. Menuturkan kata-kata yang baik dan bersopan santun dan sentiasa menjaga kebersihan diri, pakaian dan tempat kerja.
9. Sedia menerima nasihat, cadangan dan pendapat, bijaksana dalam membuat pertimbangan dan mudah memaafkan kesilapan orang lain.

Manakala ciri-ciri penjawat awam yang tidak beretika atau tidak mengamalkan nilai dan profesionalisme pula antaranya memiliki sifat-sifat seperti;⁴⁴

1. Sering melakukan penyalahgunaan kuasa serta kedudukan yang ada, melakukan kerja-kerja persendirian pada waktu pejabat atau berselindung di sebalik kerja-kerja rasmi.
2. Memilih kerja berdasarkan tempat, masa dan orang yang memberi arahan serta menunjukkan ketekunan dalam melaksanakan tugas hanya di hadapan ketua.

⁴⁴ *Ibid.*, h. 14.

3. Tidak bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas, manakala hasil kerja tidak menepati tempoh masa atau *standard* yang ditetapkan oleh organisasi di samping tidak berusaha memperbaiki mutu kerja sebagaimana yang dikehendaki oleh pelanggan dan organisasi.
4. Mereka juga selalu mengelak daripada membuat kerja dengan mengambil waktu kerja secara berlebihan seperti membuang masa di kantin bersama kakitangan yang lain.
5. Sengaja melanggar peraturan dan arahan yang ditetapkan di samping suka membangga diri serta merendahkan kebolehan orang lain. Biasanya mereka juga sukar menerima pandangan dan pendapat orang lain.

Ciri-ciri penjawat awam yang beretika dan tidak beretika di atas bukan sekadar menggambarkan nilai mereka tetapi juga nilai yang melambangkan teras kepada kualiti kerja dan profesionalisme dalam sektor awam di Malaysia.

Penguahan Nilai Profesionalisme Di Kalangan Penjawat Awam

Penjawat awam turut memainkan peranan yang penting dalam proses melahirkan efektif governan. Tidak hanya bersandarkan dasar-dasar kerajaan dan pekeliling perkhidmatan semata-mata, mereka mesti menitikberatkan ilmu pengetahuan untuk peningkatan diri dan kerjaya sebagaimana yang dinyatakan di atas. Ini adalah kerana ilmu pengetahuan adalah antara ciri profesionalisme. Yang dimaksudkan dengan ilmu pengetahuan dalam konteks kualiti perkhidmatan ialah ialah suatu nilai yang berbeza daripada sikap, tabiat dan perasaan atau apa sahaja yang berasaskan tanggapan semata-mata.⁴⁵ Sebaliknya, individu yang mempunyai nilai profesionalisme perlulah mampu membuat keputusan dan menyelesaikan masalah berasaskan sesuatu cara atau fakta yang konkrit melalui pengetahuan, pengalaman dan perbincangan bersama (mesyuarat). Oleh itu, ilmu pengetahuan adalah ilmu yang boleh membantu seseorang individu itu membuat keputusan, merancang organisasi, memahami gelagat organisasinya dan lain-lain yang berkaitan dengan pengurusan pentadbiran termasuklah ilmu komunikasi dan teknologi maklumat yang semakin diperlukan hari ini.⁴⁶

Kepentingan nilai berkomunikasi dapat dilihat dalam proses pembangunan diri atau *self-development*. Para penjawat awam perlu membangunkan diri

⁴⁵ Charles E. Summer (1956), *Factors in Effective Administration*, Columbia University: Graduate School of Business, hh. 12-13.

⁴⁶ Zulkurnain Haji Awang (2004), *op.cit.*, h. 63.

dengan membuat pembacaan dan perbincangan yang sihat bagi meningkatkan daya pengetahuan dan kemahiran mereka.⁴⁷ Malah, dari sudut kemahiran bahasa misalnya, mereka perlu menitikberatkan usaha untuk meningkatkan kemahiran berbahasa melalui pelbagai bentuk kursus. Hal ini sudah menjadi keperluan yang mendesak khasnya di era globalisasi dan ICT ini bagi membolehkan perkhidmatan awam di Malaysia memberikan perkhidmatan yang terbaik dan bertepatan dengan konsep *K-Economy* dan *K-Society* di Malaysia.⁴⁸ Selain daripada itu, nilai-nilai lain profesionalisme ialah mempunyai daya pemikiran yang baik, kreativiti yang tinggi, berinovasi, berdaya saing, telus dan akauntabel.⁴⁹ Ini berbeza dengan individu yang tidak bersifat profesional iaitu yang bertindak berasaskan perasaan dan sikap serta tidak gemar kepada pembaharuan dan perubahan, gopoh dalam bertindak, emosi dalam membuat keputusan serta statik dari sudut pemikiran dan gaya kerja. Bagi memperolehi nilai profesionalisme ini dalam diri individu pekerja, beberapa usaha yang biasa dilakukan oleh pihak majikan ialah melalui sistem latihan, motivasi melalui seminar dan kursus peningkatan diri dan bina insan.

Penjurusan kepada K-Ekonomi iaitu ekonomi yang berasaskan ilmu pengetahuan berbanding sebelumnya yang lebih menumpukan asas ekonomi kepada pembangunan secara fizikal dan pengeluaran bermakna ekonomi kita tetap mengutamakan pengeluaran tetapi berasaskan kekuatan minda. Perubahan gerak kerja ini adalah suatu paradigma baru dalam perkhidmatan awam di Malaysia iaitu bermula dengan pelancaran Pelan Induk K-Ekonomi pada 9 September 2002.⁵⁰ Menurut Pelan Induk ini, Malaysia perlu memastikan peningkatan aplikasi pengetahuan secara optima dalam proses-proses pengeluaran di semua sektor ekonomi. Selain memastikan pembangunan

⁴⁷ Anani Kofi (2000), "Building Knowledge Societies: Access, Empowerment and Governance in the Realm of Pursuit of Politics of Sustainable Livelihoods" dalam *ASEAN Regional Workshop on Building Knowledge Societies*, 26-27 Jan 2000, Kuala Lumpur, hh. 7-8.

⁴⁸ Kim Phaik Lah (2004), "Developing Professional Learning In K-Based Economy And K-Society Using Action Learning and Action Research Approaches", *Sunway College Journal*, <http://Www.Sunway.Edu.My/Others/Academic%20journal/Kim.Pdf>, hh. 1-4.

⁴⁹ Sharifah Hayaati Syed Ismail (2004), "Efektif Governan Berteraskan Etika Kerja Islam di Malaysia", dalam *Efektif Governan Di Malaysia Menurut Perspektif Islam*, Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya, hh. 25-28.

⁵⁰ Noordin Sopiee (2003), "Pembinaan Semula Malaysia" dalam *Khidmat*, Vol.52, Kuala Lumpur: MAMPU, h. 8.

cergas industri yang memperkayakan ilmu pengetahuan yang berdaya maju.⁵¹ Selain daripada itu, nilai profesionalisme juga bermaksud “mengambil sesuatu pertimbangan hanya dalam ruang bidang tugas”.⁵² Ini adalah untuk mengelakan penjawat awam dari bersifat tidak efektif atau terjerumus kepada penyalahgunaan kuasa.

Pembentukan penjawat awam yang mempunyai ciri-ciri yang dibincangkan sebelum ini adalah penting sebagaimana juga penekanan yang sering diberi dalam Persidangan Perkhidmatan Awam Negara. Persidangan ini adalah acara tahunan yang disambut di negara ini. Ia bukan sekadar dihadiri oleh pegawai-pegawai tinggi kerajaan tetapi juga peserta-peserta dari negara lain seperti Arab Saudi, Gambia, Nigeria dan negara jiran Singapura.⁵³ Persidangan yang Ke-10 bertemakan “*Development with a Human Touch: Maximizing Human Capital*” telah dilihat sebagai tepat pada masanya di mana kerajaan telah menekankan aspek pembangunan modal insan sebagai usaha mempertingkatkan kualiti sistem penyampaian awam. Hal ini telah dinyatakan melalui petikan ucapan oleh Y.B Dato’ Seri Mohd Najib Tun Abd Razak:⁵⁴

“...the theme for this year’s conference appropriately reflects the government’s emphasis to strengthen public service delivery through human capital development. As we know the Honorable Prime Minister has consistently emphasized the importance of human capital development as a means to improve public service delivery and to ensure that Malaysia can compete effectively and efficiently in the global market place”.

Penekanan ini ditegaskan lagi dengan gesaan kerajaan agar membudayakan kerja cemerlang berdasarkan ukuran Petunjuk Prestasi Utama (*Key Performance Indicators-KPIs*)⁵⁵ yang telah dilancarkan melalui Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam Bilangan 2, 7 April 2005. Selain fokus perkhidmatan

⁵¹ *Ibid.*

⁵² Petikan Ucapan YAB Dato’ Seri Dr. Mahathir Mohammad, “Pentadbiran Yang Kemas dan Efektif” dalam *Khidmat*, Mac 2003, Vol.52, Kuala Lumpur: MAMPU, h.11.

⁵³ Ucapan Perasmian Persidangan Perkhidmatan Awam Ke-10 oleh Dato’ Seri Mohd Najib Tun Abd Razak, 12-09-2005 di Auditorium Intan, Bukit Kiara, Kuala Lumpur.

⁵⁴ *Ibid.*

⁵⁵ Bernama (2009), “National KPI to be introduced”, http://www.pmo.gov.my/?menu=newslist&news_id=239&news_cat=13&page=1731&sort_year=&sort_month, 4 Januari 2010.

yang perlu diberikan penekanan kepada *output* ataupun hasil kerja daripada *input*.

Dalam persidangan tersebut persoalan budaya kerja cemerlang melalui usaha mengurangkan korupsi, penyalahgunaan kuasa dan kesilapan dalam pengurusan telah diberikan tumpuan. Walaupun Pelan Integriti Nasional dan Institut Integriti Malaysia telah ditubuhkan, usaha-usaha ini didapati belum mencukupi berbanding apa yang telah dilakukan oleh negara lain.⁵⁶ Buktinya ialah kedudukan Malaysia yang menurun dalam laporan tahunan tentang persaingan dunia atau *annual world competitiveness report* oleh Institute for Management Development (IMD) yang berpusat di Geneva dari tangga ke 16 ke tangga yang ke 28 dari 60 negara dalam tempoh setahun.⁵⁷ Manakala dalam aspek efisiensi kedudukan Malaysia juga menurun dari tangga ke 16 ke tangga yang ke 26. 5 negara teratas dari sudut efisiensi ialah (1) Hong Kong (2) Singapura (3) Finland (4) Denmark dan (5) Australia. Walaupun hasil pemerhatian ini masih boleh dipersoalkan, namun yang pasti usaha berterusan dalam melahirkan budaya kerja cemerlang perlu dipertingkatkan.⁵⁸

Menyedari hakikat ini, persidangan ini juga telah memberikan penekanan kepada konsep pekerja yang mempunyai tahap kebertanggungjawaban atau kebolehpercayaan yang tinggi *high reliability workforce*.⁵⁹ Apa yang dimaksudkan dengan konsep ini ialah organisasi dan pekerja yang tidak boleh bertolak ansur dalam hal-hal yang mengakibatkan kesilapan atau kesalahan dalam bekerja (*zero-tolerance for errors*)⁶⁰ khususnya yang membawa kesan negatif yang besar. Selain daripada itu, ia juga merujuk kepada amalan nilai profesionalisme yang tinggi, integriti yang tidak berbelah-bagi, fokus kepada rakyat dan sifat inovatif yang berterusan. Penekanan yang sama telah disuarakan dalam Persidangan Perkhidmatan Awam Ke-11 yang berlangsung pada 21 Ogos 2006 dan dirasmikan oleh Y.B Datuk Seri Dr Fong Chan Onn, Menteri Sumber Manusia. Persidangan kali ini bertemakan “*Developing*

⁵⁶ “Pelan Integriti Nasional (PIN)”, <http://www.iim.com.my/v3/pin/bm/tekad.htm>, 4 Januari 2010.

⁵⁷ “Annual World Competitiveness Report”, <http://www.imd.ch/research/publications/wcy/upload/criteria.pdf>, 6 Januari 2010.

⁵⁸ <http://www.cenekreport.com/storage/HR%20and%20High%20Reliability.pdf>, 6 Januari 2010.

⁵⁹ Jeff Ericksen *et. al* (2004), “Toward a Strategic Human Resource Management Model of High Reliability Organization Performance”, dalam *Working Paper Series Centred for Advanced Human Resource Studies*, <http://www.cenekreport.com/storage/HR%20and%20High%20Reliability.pdf>, hh. 4, 6 Januari 2010.

⁶⁰ *Ibid.*

Human Capital-The Way Forward: Managing Human Capital In the Globalised Era”.⁶¹ Masih menekankan tentang modal insan, kali ini penekanan diberi kepada 4 perkara utama iaitu apa itu modal insan, kepentingan modal insan, cabaran dalam mengurus modal insan, dan tindakan yang perlu diambil untuk mengurus modal insan dalam era globalisasi. Antara pandangan beliau dapat dilihat dari petikan ucapannya:

*“The quality of the nation’s human capital will be the most crucial element in the achievement of the national mission. And thus human capital development is a key thrust in the ninth Malaysia Plan. Human capital development should be holistic, encompass the acquisition of knowledge and skills or intellectual capital including science and technology and entrepreneurial capabilities as well as internalizing positive and progressive attitudes, values and ethics through education, training and lifelong learning”.*⁶²

Pembangunan modal insan adalah teras utama ke arah mencapai misi nasional khususnya sebagaimana yang disebut dalam cabaran ke-4 Wawasan 2020. Penekanan ini perlulah bersifat holistik meliputi penguasaan ilmu pengetahuan, kemahiran atau modal intelektual termasuklah dalam bidang sains dan teknologi, keupayaan keusahawanan seiring dengan nilai, sikap dan etika yang positif dan progresif menerusi pendidikan, latihan dan pembelajaran sepanjang hayat. Menurut beliau lagi pembangunan sumber manusia (HRD) tidak akan sempurna tanpa penekanan terhadap isu-isu nilai dan etika. Antara isu yang ditekankan ialah sikap enggan bekerja keras, tidak mahu menambah usaha terutamanya melalui kerja lebih masa (*work over-time*) dan seolah-olah perhatian lebih kepada keseronokan.⁶³ Bagi mengatasi isu ini, telah dicadangkan agar penerapan nilai seharusnya tidak hanya tertumpu kepada sistem pendidikan dan latihan tetapi juga dalam keluarga dan masyarakat di samping sistem penguatkuasaan. Hal ini mampu dicapai melalui kolaborasi antara kerajaan, pihak swasta dan juga masyarakat. Di sinilah di mana sistem tadbir-urus berkesan atau efektif governan amat penting dalam membangunkan nilai profesionalisme dalam perkhidmatan dan pentadbiran negara. Penekanan teras pembangunan modal insan ini telah digariskan dalam Rangka Rancangan

⁶¹ Ucapan Persidangan Perkhidmatan Awam Ke-11 oleh Dato Seri Fong Chan Onn, “Developing Human Capital- The Way Forward: Managing Human Capital in the Globalised Era”, http://www.intanbk.intan.my/cda/m_ppa2007/PPA11/PLEN1KKDatoSeriFongChanOnn.pdf?file=PLEN1KKDatoSeriFongChanOnn.pdf, 6 Januari 2010.

⁶² *Ibid.*

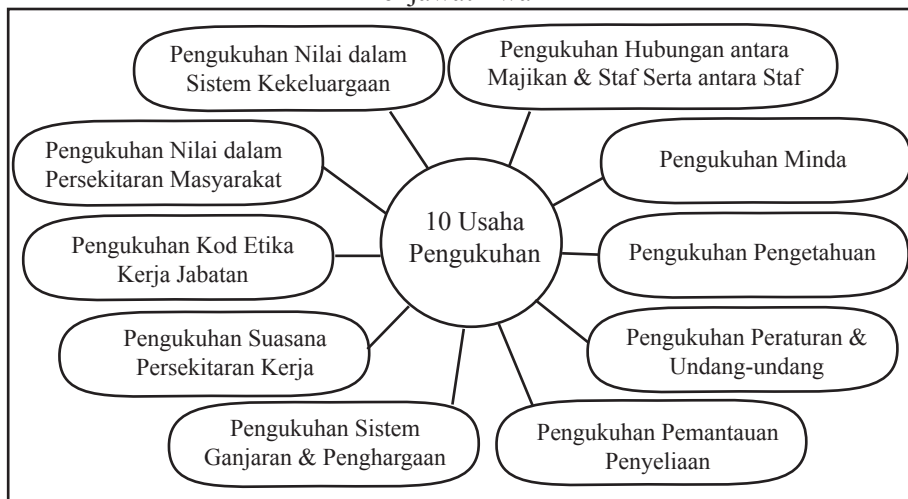
⁶³ *Ibid.*

Jangka Panjang 3 (2001-2010) iaitu dengan mengambil beberapa langkah, antaranya;⁶⁴

- Pengenalan semula pendidikan sivik di sekolah.
- Pelaksanaan satu kod etika kerja yang boleh digunapakai oleh sektor awam dan swasta.
- Penggalakkan prinsip positif penyeliaan korporat dalam amalan perdagangan dan perniagaan.
- Mempertingkatkan pelaksanaan program motivasi dan pembentukan sikap yang berasaskan sikap yang berasaskan kekeluargaan dan berorientasikan masyarakat.

Persoalannya sekarang setelah pelbagai penekanan diberikan dalam aspek pembangunan nilai termasuklah dalam acara persidangan, bagaimana ia boleh diperkukuh dan dibudayakan dalam diri setiap individu penjawat awam supaya organisasi mencapai kemajuan kelas pertama di era ini. 10 usaha pengukuhan telah dikenalpasti oleh penulis untuk memperkukuhkan usaha-usaha pembangunan modal insan dan sekaligus menyumbang kepada nilai profesionalisme penjawat awam sebagaimana yang diringkaskan dalam rajah 2 di bawah;

Rajah 2: Usaha Pengukuhan Modal Insan Ke Arah Profesionalisme Penjawat Awam



⁶⁴ Kertas Rangka Rancangan Jangka Panjang Ketiga (2001-2010), Kertas Bil.6/1/2001, Unit Perancangan Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri, Putrajaya, 9 April 2001, h. 21.

Pelbagai usaha penguatan dan kaedah pemantapan keutuhan sistem nilai sebenarnya telah diperkenalkan dalam perkhidmatan awam Malaysia. Antaranya yang akan dibincangkan di sini ialah penguatan berdasarkan pemantauan atau penyeliaan berdasarkan prestasi iaitu yang diberi nama sebagai Gerakan Pemantapan Keutuhan Sistem Pengurusan Pentadbiran Kerajaan Malaysia: Garis Panduan Pelaksanaan dan Mekanisme Sistem Penyeliaan Program-program Nilai Murni, Siri 2, No.1 tahun 2000 yang dikeluarkan oleh Jabatan Perdana Menteri pada 20 April 2000. Hasil daripada Mesyuarat Jawatankuasa Khas Kabinet mengenai keutuhan pengurusan kerajaan (JKKMKPK) pada 25 Mac 1999, suatu sistem penyeliaan ke atas program-program nilai murni bagi memastikan ianya dapat dilaksanakan dengan berkesan oleh jabatan dan agensi kerajaan. Adalah didapati sangat kurang atau boleh dikatakan tiada suatu mekanisme tertentu diwujudkan sebagai suatu sistem penyeliaan bagi melaksanakan program-program nilai dengan berkesan. Penyeliaan ini hanya boleh dilakukan sekiranya ada suatu garis panduan pelaksanaan program tersebut. Pematuhan kepada garis panduan ini akan membolehkan kajian impak yang lebih berkesan dibuat. Ia juga merupakan suatu penyeragaman pelan bertindak yang lebih sistematik.

Garis Panduan Sistem Penyeliaan Program Nilai Murni⁶⁵

Arahan Perdana Menteri telah menyediakan Garis Panduan Sistem Penyeliaan Program Nilai untuk memastikan nilai murni dihayati oleh semua penjawat awam, iaitu dengan cara:

Pertama: Setiap bahagian atau unit yang bertanggungjawab terhadap urusan tatatertib, disiplin atau perjawatan dicadangkan agar menjalankan program nilai murni secara rasmi, terancang dan berterusan berbanding sebelumnya. Iaitu apabila program seumpama ini biasanya diselenggarakan secara *ad hoc* dan tidak rasmi oleh kelab-kelab kebajikan anggota kerja dan sebagainya.

Kedua: Jabatan, bahagian atau unit perlu mengenalpasti dan menetapkan nilai-nilai yang ingin dicapai. Terdapat dua jenis nilai-nilai teras dan nilai kembangan. Nilai teras adalah nilai induk yang meliputi amanah, benar, bijaksana, adil, telus dan bersyukur. Nilai kembangan adalah nilai yang sesuai dengan jenis kerja dan bidang tugas jabatan atau unit berkenaan. Setiap ketua bahagian atau jabatan perlu mengenalpasti nilai-nilai

⁶⁵ Keseluruhan perbincangan di bawah tajuk ini dirujuk kepada Arahan Perdana Menteri No.1 Tahun 1998, Siri 2 No.1 Tahun 2000 yang dikeluarkan oleh Jabatan Perdana Menteri Malaysia, 20 April 2000.

kembangan yang sesuai dengan kepakaran dan operasi organisasinya secara khusus. Ia juga boleh dikenalpasti melalui Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja, Pasukan Kerja (*task force*) dan sebagainya.

Ketiga: Petunjuk prestasi nilai (*values performance indicator*). Sebelum sesuatu program nilai murni dilaksanakan dalam organisasi awam, usaha menentukan petunjuk prestasi nilai perlu dilakukan. Ia adalah bertujuan untuk mengenalpasti tahap pencapaian dan keberkesanan semasa program nilai murni yang akan dilaksanakan nanti. Petunjuk prestasi nilai ini boleh diperolehi melalui pengauditan nilai (*values audit*). Kaedah pengauditan nilai adalah antaranya dengan 3 cara;

- a) Menyediakan statistik kes-kes melibatkan moral seperti rasuah, tatatertib dan disiplin di organisasi tersebut bagi tahun-tahun sebelumnya. Statistik ini boleh diperolehi dari data dalaman organisasi
- b) Meneliti laporan-laporan, seperti laporan tahunan Biro Pengaduan Awam dan surat-surat atau artikel yang disiarkan di akhbar-akhbar tentang prestasi organisasi berkaitan dengan nilai dan moral
- c) Melakukan kajian maklumbalas dengan orang awam yang merupakan pelanggan secara langsung kepada organisasi tersebut. Kajian ini boleh menggunakan samada metod soal selidik mahupun interbiu secara lisan atau bertulis. Maklumbalas ini juga boleh diperolehi melalui cadangan atau komentar yang dimasukkan ke dalam kotak-kotak cadangan, program seperti Minggu atau Bulan Bersama Pelanggan, Hari Terbuka dan sebagainya. Maklumbalas yang diterima boleh memberikan gambaran terhadap tahap keberkesanan pelaksanaan program nilai murni.

Keempat: Penyeliaan program perlu mengambilkira keseluruhan proses penerapan nilai yang melibatkan empat peringkat iaitu menimbulkan kesedaran, mengukuhkan penghayatan, menjana dan mengekalkan amalan serta penilaian. Bagi tujuan peringkat yang pertama iaitu menimbulkan kesedaran, program nilai murni mestilah dikomunikasikan samada dalam bentuk ceramah, bengkel, taklimat, kempen dan lain-lain kepada seluruh warga organisasi. Selain dikomunikasikan, proses kesedaran ini juga boleh dilakukan melalui cogan kata nilai murni yang dipamerkan di tempat-tempat strategik agar sentiasa diamati anggota kerja penjawat awam. Contohnya, di pintu masuk pejabat, kepala surat, memo rasmi, kenderaan pejabat, atau diulang-ulang dalam penerbitan dalaman organisasi.

Selain daripada itu, pernyataan nilai setiap organisasi juga perlu diwujudkan, seperti juga pernyataan misi organisasi (*mission statement*). Contohnya Badan Pencegah Rasuah dengan “Adil, Tegas, Amanah”, Polis Diraja

Malaysia (PDRM) dengan “Cepat Mesra Betul” dan lain-lain. Latihan dalaman ke arah memantapkan keutuhan pengurusan perkhidmatan awam juga perlu dirancang dari semasa ke semasa. Ini termasuklah mengadakan lawatan ke organisasi lain yang berjaya dan boleh dicontohi seperti Matsushita Group of Companies Sdn. Bhd, SHELL (M) Sdn. Bhd., ESSO (M) Sdn. Bhd., Nestle Berhad dan sebagainya. Suasana kerja dan kaedah yang diterapkan boleh membuka ruang penilaian terhadap apa yang ada dalam organisasi yang mengadakan lawatan tersebut untuk penambahbaikan jika bersesuaian. Intipati kesedaran tersebut pula perlu meliputi objektif pelaksanaan nilai murni, definisi nilai yang ingin diterapkan, hasil positif yang akan diperolehi jika mengamalkan nilai tersebut dan hasil negatif jika mengabaikannya. Antara objektif program nilai murni yang ditekankan oleh kerajaan ialah;

- i. Memantapkan prestasi kerja anggota organisasi
- ii. Mencegah penyelewengan, salahguna kuasa dan rasuah anggota kerja organisasi
- iii. Meningkatkan keutuhan pengurusan kerajaan.

Dari aspek penguatan penghayatan pula, aspek ketaqwaan bagi penjawat awam Muslim perlu diterapkan selain mendedahkan kejayaan-kejayaan lampau yang pernah dinikmati oleh sesebuah organisasi atau masyarakat untuk dijadikan contoh. Contoh-contoh tersebut dibawakan untuk mengukuhkan keyakinan dan azam penjawat awam untuk merealisasikan aspek nilai dan etika dalam penyampaian perkhidmatan mereka. Bagi menjana dan mengekalkan amalan nilai pula, sesebuah organisasi awam perlu mengamalkan dasar kepimpinan melalui teladan. Seseorang ketua perlu sentiasa menjaga nilai diri dan kerja untuk dicontohi oleh warga kerjanya yang lain. Kegagalan di peringkat pengurusan atasan ini boleh menjejaskan usaha-usaha di peringkat kesedaran dan penguatan penghayatan yang dilakukan sebelumnya. Selain daripada ketua atasan, setiap penjawat awam juga perlu diberikan galakan untuk menjadi pekerja contoh melalui pelbagai bentuk imbuhan dan penghargaan sebagai model dan dorongan kepada pekerja lain. Contohnya melalui pemilihan pekerja contoh bulanan. Kaedah lain bagi mengekalkan amalan nilai juga ialah melalui *mentor-mentee*. Di mana anggota kerja yang baru bertugas diletakkan di bawah kawalan nasihat dan bimbingan anggota kerja lain yang lebih berpengalaman dan berintegriti. Sistem ini jika dilakukan dengan cara yang baik bukan sekadar dapat melatih pekerja baru tetapi mengeratkan silaturrahim antara pekerja dan sekaligus membentuk *team-work* antara mereka.

Kelima: Penilaian program melalui kajian impak. Penyeliaan program perlu akhirnya membuat perbandingan hasil daripada program yang dilaksanakan melalui keputusan pengauditan nilai yang telah dibuat dari semasa ke semasa untuk menilai impaknya kepada prestasi penjawat awam dan organisasi. Kajian impak ini sebaiknya berbentuk kuantitatif supaya menghasilkan petunjuk yang mantap untuk rumusan kepada perancangan program pada masa akan datang. Hasilnya perlu dilaporkan setiap 3 bulan sekali sebagaimana Arahan Perdana Menteri No.1, tahun 1998 di lampiran C1. Laporan tersebut perlu mengandungi senarai nilai yang ditetapkan, jenis aktiviti yang dikenalpasti atau dilaksanakan untuk memperkukuhkan nilai, kekerapan ianya dilaksanakan, kumpulan pegawai dan staf yang terlibat serta impak positif atau negatif dari program tersebut terhadap pekerja dan organisasi.⁶⁶

Jika dilihat pada garis panduan penyeliaan program nilai murni yang telah dikeluarkan ini, ia menunjukkan keseriusan kerajaan dalam membantu organisasi awam memberikan perkhidmatan yang terbaik. Selain daripada itu, ia juga melambangkan strategi yang telah dibentuk bagi memastikan keberkesanan program nilai agar ianya tidak sekadar suatu dasar atau ucapan semata-mata. Malangnya, usaha penyeliaan ini tidak dapat dikenalpasti samada ia benar-benar telah dilaksanakan atau sebaliknya. Dan sama ada laporan 3 bulan sekali itu sememangnya disediakan ataupun tidak. Ini adalah kerana maklumat mengenainya dari pihak kerajaan sendiri tidak didedahkan untuk bacaan umum dan tiada kajian yang berjaya dikesan di peringkat IPTA. Adalah diharapkan agar Jawatankuasa Pemantauan yang telah ditubuhkan dapat menghidupkan fungsi mereka dengan berkesan demi mencapai matlamat perkhidmatan awam berkualiti.

Tumpuan kepada pembangunan nilai dan etika ini juga telah dijadikan teras dalam Rangka Rancangan Jangka Panjang Ketiga. Tumpuan sumber manusia adalah kepada tiga dimensi utama iaitu pembangunan pengetahuan, pencapaian kemahiran dan penanaman nilai positif. Pembangunan sumber manusia penting kerana ia juga pengukur kepada pembangunan ekonomi.⁶⁷ Di peringkat antarabangsa UNDP (Program Pembangunan Bangsa-bangsa Bersatu) turut memfokuskan pembangunan perlumengambil kira pembangunan manusia dan tidak mengukur pembangunan daripada pertumbuhan

⁶⁶ *Ibid.*

⁶⁷ Ucapan Pembentangan Usul Mengenai Rangka Rancangan Jangka Panjang Ketiga oleh Dato' Seri Dr. Mahathir Bin Mohamad, 3 April 2001 di Dewan Rakyat, Jabatan Parlimen, Kuala Lumpur.

ekonomi dan teknologi semata-mata.⁶⁸ Manusia yang membangun ingin memiliki kehidupan yang lebih panjang dan sihat, menjadi terpelajar dan mudah memperolehi sumber-sumber yang boleh membawa kepada satu kehidupan yang selesa. Ini bermakna, pembangunan manusia mempunyai dua bahagian iaitu pembentukan keupayaan manusia melalui pembaikan kesihatan, pendidikan dan latihan serta bagaimana individu menggunakan kemampuan yang dimiliki untuk tujuan-tujuan yang produktif, keselesaan (riadah) atau melibatkan diri secara aktif dalam aktiviti-aktiviti sosial, politik dan kebudayaan.⁶⁹ Kerajaan juga telah mengenalpasti nilai sebagai penentu kejayaan dan kegagalan sesuatu bangsa. Sebagaimana tumpuan dasar dalam Kajian Separuh Penggal RMK-8 misalnya menggariskan tumpuan kerajaan kepada;⁷⁰

- Memperkukuhkan asas ekonomi makro
- Memperkuatkan ketahanan ekonomi bagi menghadapi sebarang kejutan
- Meningkatkan keupayaan melawan persaingan
- Menggiatkan semula pelaburan swasta dalaman terutamanya, untuk kembali menjadi jentera pertumbuhan
- Menerokai sumber pertumbuhan baru
- Mempercepatkan peralihan daripada teknologi rendah dan ekonomi berintensif tenaga kerja kepada ekonomi berteknologi tinggi dan berasaskan pengetahuan
- Meningkatkan kualiti sumber manusia bagi memenuhi keperluan ekonomi yang berasaskan kepada nilai ditambah yang lebih tinggi
- Membangunkan masyarakat yang lebih adil dengan agihan kekayaan dan pembangunan samarata
- Menanam nilai hidup yang sesuai dengan kecapaian tinggi semua kaum
- Meningkatkan kerjasama antarabangsa bagi kesejahteraan.

⁶⁸ “Towards a Human Development Strategy”, http://hdr.undp.org/docs/publications/ocational_papers/oc6.htm, 4 Januari 2010.

⁶⁹ Ab Razak Dan (2004), “Kajian Ekonomi Pembangunan” dalam Nor Aini Haji Idris dan Ab Razak Dan, *Teori Pertumbuhan dan pembangunan Ekonomi*, Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia, hh. 24-25.

⁷⁰ Razali Kidam (ed.) (2004), *Koleksi Ucapan Mahathir*, Kuala Lumpur: Jabatan Penerangan Malaysia, hh.123-124.

Rumusan yang dapat disimpulkan di sini ialah betapa pentingnya pengetahuan tentang kewajipan menunaikan amanah beretika dalam diri setiap penjawat awam khususnya penjawat awam Muslim yang merupakan peratus terbesar dalam perkhidmatan kerajaan.⁷¹ Segala keunikan nilai dalam etika kerja Islam jika dihayati dengan mendalam dapat merealisasikan usaha kearah mewujudkan sistem penyampaian awam bertaraf dunia sebelum tahun 2020. Pengukuhan dan pemantauan walau bagaimanapun perlu dijadikan usaha berterusan bagi menjamin integriti sektor awam. Kesemua yang telah dijelaskan di atas adalah usaha-usaha perkhidmatan awam dalam melahirkan penjawat awam berkualiti bagi mempertingkatkan mutu perkhidmatan awam demi kesejahteraan dan kemajuan Malaysia. Terdapat beberapa sebab mengapa mutu perkhidmatan awam perlu sentiasa dipertingkatkan iaitulah antaranya untuk;⁷²

- i. Mempertingkatkan kepercayaan awam (*public trust*) terhadap perkhidmatan yang disediakan
- ii. Mempertingkatkan kepercayaan dan keyakinan sektor swasta terhadap perkhidmatan awam bagi melancarkan kerjasama yang baik antara kedua-dua sektor amnya dan khususnya bagi menjayakan Dasar Persyarikatan Malaysia dan Dasar Penswastaaan Malaysia
- iii. Mempertingkatkan kualiti dan produktiviti kerja penjawat awam
- iv. Mewujudkan kepuasan kerja di kalangan penjawat awam
- v. Menjaga imej perkhidmatan kerajaan
- vi. Menjadi contoh perkhidmatan awam berkualiti khususnya di kalangan negara-negara sedang membangun
- vii. Membangunkan ekonomi negara.

Sehubungan dengan usaha-usaha ini, ajaran Islam sangat menitikberatkan persoalan nilai dan profesionalisme ke arah kecemerlangan dalam apa jua pekerjaan yang dilakukan oleh manusia. Antara perkataan-perkataan yang melambangkannya dalam al-Quran adalah perkataan “*aḥsanu amala*”, “*aftaha*” dan “*iḥsana*”. Malah dalam laungan azan telah terkandung seruan ke arah kecemerlangan iaitu “*ḥayya ‘āla al-falāḥ*” berkali-kali. Antara ciri

⁷¹ Sharifah Hayaati Syed Ismail (2002), *op.cit.*, h. 9.

⁷² “Modul Pengukuhan Integriti Perkhidmatan Awam”, Koleksi Ucapan Ketua Setiausaha Negara, Di Institut Integriti Malaysia oleh Ketua Setiausaha Negara Tan Sri Samsudin Osman, 19 Disember 2005, di Institut Integriti Malaysia, <http://www.islam.gov.my/pipa/dev/index.php?page=ucpnksn>, 4 Januari 2010.

cemerlang ialah apabila sesuatu pekerjaan itu dilaksanakan dengan berkualiti seperti tekun, khusyuk, ikhlas, konsisten, amanah dan sebagainya.

Al-Ghazzālī berpendapat bahawa nilai utama dalam akhlak yang membentuk kecemerlangan terbahagi kepada empat iaitu;⁷³

1. *Al-Hikmah* - Kebijaksanaan atau kesesuaian ilmu dengan amal atau tindakannya
2. *Al-'Adl* - Keadilan iaitu jiwa yang dapat dikawal dari sifat marah, rakus, ego dan sebagainya untuk mencapai *al-hikmah*. Nilai ini mampu menyelamatkan dan membimbing manusia ke arah kesejahteraan dan kebahagiaan
3. *Al-Shajā'ah* - Keberanian iaitu kekuatan dan keteguhan hati dalam mempertahankan kebenaran (*al-haq*), tidak berundur kerana dicela dan tidak maju kerana dipuji
4. *Al-'Iffah* - Kemuliaan iaitu mempunyai kemuliaan dengan menjaga maruah diri dari melakukan perbuatan yang dilarang Allah.

Oleh itu jika ditinjau kepada pemerintahan awal Islam didapati bahawa para pemerintah berjaya menangani pelbagai cabaran dalam pemerintahan mereka dan membawa pelbagai kemajuan baik ekonomi, pertahanan, sosial dan sebagainya kerana menghayati nilai-nilai murni sebagaimana yang dianjurkan oleh Islam.⁷⁴ Malah penghayatan nilai-nilai murni juga dapat membendung konflik berlaku di kalangan penjawat awam dan membolehkan mereka bekerja dengan lebih baik dan cekap.⁷⁵

RASUAH DAN PENGHAYATAN NILAI PROFESIONALISME

Penyakit rasuah boleh berlaku apabila penjawat awam mahupun pekerja swasta tidak menghayati nilai-nilai murni. Malah rasuah boleh berlaku berleluasa dalam semua peringkat jawatan apabila nilai diabaikan. Pada tahun 2007 sebanyak 546 tangkapan dibuat melibatkan kesalahan rasuah yang mana 70 peratus dari

⁷³ Abū Hāmid al-Ghazzālī (1973), *Ihyā' 'Ulūmuddīn*, Jil. 1, Cairo: 'Amal Kitābī al-'Arabī, h. 45.

⁷⁴ Sharifah Hayaati Syed Ismail al-Qudsy, Asmak Ab. Rahman dan Mohd Izani Mohd Zain (2008), "Efektif Governan dan Pelaksanaannya Dalam Pentadbiran Islam", *Jurnal Syariah*, 16 (Keluaran Khas), hh. 465-496.

⁷⁵ Sharifah Hayaati Syed Ismail al-Qudsi dan Mohd Mauli Abu Bakar (2006), "Etika Penyelesaian Konflik Dalam Pentadbiran Islam: Suatu Pandangan", *Jurnal Syariah*, 14 (2), hh. 1-22.

pesalah tersebut terdiri dari penjawat awam dan 30 peratus lagi melibatkan sektor swasta dan lain-lain.⁷⁶ Angka tersebut dilihat sudah cukup tinggi dan kita percaya terdapat banyak lagi kes-kes rasuah lain yang berlaku yang tidak dibuat tangkapan kerana tiada maklumat kepada pihak Badan Pencegah Rasuah Malaysia (BPR). Ini kerana rasuah biasanya berlaku secara senyap-senyap atau sembunyi-sembunyi yang sememangnya agak sukar dikesan oleh pihak berkuasa. Islam amat mengutuk amalan rasuah sebagaimana sabda Rasulullah s.a.w yang diriwayatkan oleh Ahmad sebagaimana berikut:

عن عمر بن أبي سلمة عن أبي هريرة رضى الله عنهم قال: لعن رسول الله
الراشي والمرتشى في الحكم

“Rasulullah SAW melaknat pemberi rasuah dan penerima rasuah dalam penetapan keputusan”.⁷⁷

(Riwayat al-Tirmidhī)

Amalan rasuah akan merugikan negara, bukan setakat akan mencemarkan imej kerajaan dan negara malah ia juga akan mengurangkan pendapatan negara. Contohnya sekiranya seseorang perlu membayar cukai sebanyak satu juta ringgit tetapi dia mengelak dari membayar cukai dengan mengemuakan maklumat palsu dan disokong oleh pegawai yang berkaitan dengan memberikan rasuah kepada pegawai tersebut dan akhirnya dia hanya perlu membayar cukai sebanyak RM100,000 sahaja. Oleh itu kerajaan telah kehilangan sumber pendapatan melalui cukai pendapatan disebabkan amalan rasuah yang berlaku. Begitu juga dalam kes yang lain contohnya seseorang yang melakukan kesalahan jalan raya dan sepatutnya didenda RM200 contohnya tetapi dengan memberikan rasuah kepada pihak berkenaan dengan jumlah yang kurang dari RM200 dan menyebabkan kerajaan juga kehilangan pendapatan melalui sumber tersebut. Malah yang paling teruk amalan rasuah yang berleluasa akan menyebabkan masyarakat dunia akan memandang rendah kepada negara yang banyak mengamalkan rasuah. Apabila sesebuah negara dikenali sebagai negara yang banyak mengamalkan rasuah akan menyebabkan pelabur asing juga takut untuk melabur di negara tersebut kerana iklim pelaburan dan perniagaan yang dipenuhi dengan rasuah dianggap tidak stabil.

Malah banyak kajian-kajian yang dilakukan melihat kesan rasuah kepada ekonomi sebagai contoh kajian oleh Fahim al-Marhubi⁷⁸ mendapati bahawa

⁷⁶ Berita Harian, 30 Ogos 2007.

⁷⁷ Imam al-Tirmidhī (1967), *Sunan al-Tirmidhī*, Hims: al-Fajr al-Ḥadīth, no. hadith 1236.

⁷⁸ Fahim al-Marhubi (2000), “Corruption and Inflation”, *Economics Letters*, Vol. 66, Issue 2, Februari 2000, hh. 199-202.

rasuah menjadi penyebab kepada pertumbuhan ekonomi yang lembab malah makin tinggi rasuah yang berlaku akan mengakibatkan inflasi yang tinggi. Menurut Michael T. Rock dan Heidi Bonnett,⁷⁹ rasuah juga turut memberikan kesan buruk kepada pelaburan asing. Di Malaysia, walaupun telah diterapkan nilai nilai murni dalam perjawatan awam namun persepsi masyarakat terhadap rasuah di negara kita masih tinggi. Berdasarkan jadual 1, Malaysia berada di tempat antara ranking yang ke 39 daripada 47 kedudukan bagi tahun 2005-2008.

Jadual 1: Kedudukan Malaysia dalam Indeks Persepsi Rasuah Dunia

Tahun	Kedudukan	Skor
2008	ranking ke 47	skor 5.1
2007	ranking ke 43	skor 5.1
2006	ranking ke 44	skor 5.0
2005	ranking ke 39	skor 5.1

Sumber: Transparency International, http://www.transparency.org/policy_research/surveys_indices/cpi, akses 9 Oktober 2008.

Oleh kerana rasuah boleh menjejaskan ekonomi, adalah wajar nilai dan profesionalisme diterapkan dengan bersungguh-sungguh di kalangan penjawat awam dan rakyat sendiri. Ini kerana rasuah berlaku bukan disebabkan oleh satu pihak tetapi pemberi rasuah juga yang menggalakkan penerima rasuah terus menerus mengamalkan sikap buruk ini. Adalah dikhuatiri sikap rasuah ini akan membunuh semua nilai-nilai murni dan meruntuhkan kerajaan dan institusi penting pentadbiran negara.

KESIMPULAN

Keseluruhan perbincangan di atas jelas menunjukkan bahawa pelaksanaan perkhidmatan berasaskan nilai dan profesionalisme adalah suatu amalan yang perlu dilaksanakan sekiranya efektif governan dalam perkhidmatan ingin direalisasikan. Bahkan ia juga mampu menyumbang ke arah penyempurnaan Wawasan 2020 melalui agenda pentadbiran negara ini. Tuntutan kepada amalan ini juga merupakan suatu amalan yang amat digalakkan dalam Islam kerana

⁷⁹ Michael T. Rock and Heidi Bonnett (2004), "The Comparative Politics of Corruption: Accounting for the East Asian Paradox in Empirical Studies of Corruption, Growth and Investment", *World Development*, Vol. 32, Issue 6, June 2004, hh. 999-1017.

selain bertujuan untuk memberikan perkhidmatan terbaik serta memenuhi kepentingan dan kebajikan pelanggan, ia juga bertujuan mengelakkan kepincangan dalam amalan perkhidmatan. Antaranya rasuah yang amat ditegah dan dibenci dalam ajaran Islam. Bagi memastikan perlaksanaan nilai dan profesionalisme, penulis telah menghuraikan pelbagai dasar dan bentuk pengurusan nilai dan etika yang telah dilaksanakan dalam perkhidmatan awam melalui dasar-dasar dan panduan serta Pekeliling Perkhidmatan Awam di Malaysia. Nilai dan etika yang terkandung dalam dasar dan panduan perkhidmatan tersebut boleh menjadi nilai ekstrinsik atau nilai penghubung yang bermatlamat mewujudkan profesionalisme ke arah efektif governan dalam perkhidmatan awam. Selain pelaksanaan dasar dan panduan perkhidmatan yang diperkenalkan oleh pihak kerajaan, seluruh penjawat awam mesti memainkan peranan dalam memberikan komitmen yang tinggi serta beriltizam untuk membangunkan pelbagai kecekapan bagi meningkatkan keberkesanan dan mewujudkan satu sistem nilai yang mendorong ketekalan (*consistency*) dan penjajaran hala tuju (*alignment of approaches*) dalam perkhidmatan. Dalam pada itu, sejajar dengan perkembangan semasa, seluruh warga Perkhidmatan Awam negara perlu menambahbaik prestasi perkhidmatan tanpa mengira pangkat dan jawatan dengan mematuhi Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993, Perintah-perintah Am, Pekeliling dan Surat Pekeliling (Peraturan) dan arahan-arahan lain yang dikuatkuasakan kerajaan dari semasa ke semasa. Hanya melalui kaedah dan pendekatan ini, pelaksanaan nilai dan profesionalisme boleh direalisasikan dan menjadi benteng kepada cabaran-caran semasa seperti rasuah dan penyalahgunaan kuasa. Perkembangan ini sekaligus berupaya menjadi wahana ke arah pembentukan efektif governan yang dicita-citakan.

RUJUKAN

- Ab Razak Dan (2004), "Kajian Ekonomi Pembangunan" dalam Nor Aini Haji Idris dan Ab Razak Dan, *Teori Pertumbuhan dan Pembangunan Ekonomi*, Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Abdullah Sanusi Ahmad (1987), *Kerajaan Pentadbiran Malaysia*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Abū Hāmid al-Ghazzālī (1973), *Ihyā' Ulumuddīn*, Jil. 1, Cairo: Amal Kitābi al-Arābi.
- Ahmad Sarji Abdul Hamid (1999), *The Public Service of Malaysia: Some Reflections On Quality Productivity And Discipline*, Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN).

- Ahmad Sarji Bin Abdul Hamid (1994), "Penafsiran Semula Peranan Ahli Profesional Muslim Abad Ke-21", Ucapan Ketua Setiausaha Negara di Seminar Sehari Penafsiran Semula Peranan Ahli Profesional Muslim Abad Ke-21, Anjuran Muslim Business and Professional Fellowship di Hotel Park Royal, 25 Januari 1994.
- Anani Kofi (2000), "Building Knowledge Societies: Access, Empowerment and Governance in the Realm of Pursuit of Politics of Sustainable Livelihoods" dalam *ASEAN Regional Workshop on Building Knowledge Societies*, 26-27 Jan 2000, Kuala Lumpur.
- Annual World Competitiveness Report, <http://www.imd.ch/research/publications/wcy/upload/criteria.pdf>.
- Arahan Perdana Menteri No.1 Tahun 1998, Siri 2 No.1 Tahun 2000 yang dikeluarkan oleh Jabatan Perdana Menteri Malaysia, 20 April 2000.
- Arne L. Kalleberg (1977), "Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction" dalam *American Sociological Review*, Vol. 42, No. 1, <http://www.jstor.org/stable/2117735>.
- Asian Development Bank: Policy Papers, <http://www.adb.org/Documents/Policies/PCP/PCP-R-Paper.pdf>.
- Berita Harian, 30 Ogos 2007.
- Bername (2009), "National KPI to be Introduced", http://www.pmo.gov.my/?menu=newslist&news_id=239&news_cat=13&page=1731&sort_year=&sort_month.
- Carlos Santiso (2001), "Good Governance and Aid Effectiveness: The World Bank And Conditionality", dalam *The Georgetown Public Policy Review*, Vol. 7 No. 1, Fall 2001, http://www.sti.ch/fileadmin/user_upload/pdfs/swap/swap108.pdf.
- Charles E. Summer (1956), *Factors in Effective Administration*, Columbia University: Graduate School of Business.
- "Dasar dan Rancangan Pembangunan Negara", <http://www3.pmo.gov.my/RancanganWeb/Rancangan1.nsf/RM9View?OpenView>.
- "Dasar Pandang ke Timur", http://pmr.penerangan.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=240:dasar-pandang-ketimur&catid=88:dasar-dasar-negara.
- "Dasar Penswastaan", http://pmr.penerangan.gov.my/index.php?option=com_content&view=article&id=1377:dasar-penswastaannegara&catid=300:dasar-dasar-ekonomi.

- Fahim al-Marhubi (2000), "Corruption and Inflation" dalam *Economics Letters*, Vol. 66, Issue 2, Februari 2000, 199-202.
- Graham Parr (2004), "Professional Learning, Professional Knowledge And Professional Identity: A Bleak View, but on the Possibilities", dalam *English Teaching: Practice and Critique*, Vol. 3, No. 2, <http://education.waikato.ac.nz/research/files/etpc/2004v3n2art2.pdf>.
- Haji Mohd Shahar Sidek (1993), "Profesionalisme dan Akauntabiliti: Beberapa Definisi & Isu-isu Organisasi" dalam *Warisan Gemilang: Buletin INTAN 1976-1991*, Kuala Lumpur: INTAN.
- Hanifah Hassan (2001), "Dasar mengenai Pengkorporatan/Penswastaaan Agensi Kerajaan" (Kertas Kerja Seminar Pengkorporatan Agensi-Agensi Kerajaan, 23 Okt 2001, Petaling Jaya), <http://www.cenekreport.com/storage/HR%20and%20High%20Reliability.pdf>.
- Imām al-Tirmīdhī (1967), *Sunan al-Tirmīdhī*, Hims: al-Fajr al-Hadīth.
- INTAN (1979), *Panduan Perkhidmatan Cemerlang*, Kuala Lumpur: MAMPU.
- INTAN (1991), *Nilai Dan Etika Dalam Perkhidmatan Awam*, Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara.
- INTAN (1996), *Panduan Etika Kerja Urusetia*, Suruhanjaya Perkhidmatan Awam, Kuala Lumpur: SPA.
- INTAN (2003), *Citra Karya Falsafah, Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam*. Cet.2, Kuala Lumpur: Institut Tadbiran Awam Negara.
- INTAN (2006), *Pengurusan dan Pentadbiran Awam Malaysia*, Kuala Lumpur: MAMPU.
- Jabatan Penerangan Malaysia (1987), *Dasar-Dasar Baru Kerajaan Malaysia*, Kuala Lumpur: Jabatan Penerangan Malaysia.
- Jeff Ericksen et. al (2004), "Toward a Strategic Human Resource Management Model of High Reliability Organization Performance", dalam *Working Paper Series Centred for Advanced Human Resource Studies*, <http://www.cenekreport.com/storage/HR%20and%20High%20Reliability.pdf>.
- Kamus Dewan Edisi Ketiga* (1997), Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kertas Rangka Rancangan Jangka Panjang Ketiga (2001-2010), Kertas Bil.6/1/2001, Unit Perancangan Ekonomi, Jabatan Perdana Menteri, Putrajaya, 9 April 2001.
- Khalīl al Jūrr (t.t), *Mu'jam Lārus*, Paris: Maktabah Lārus.

- Kim Phaik Lah (2004), "Developing Professional Learning In K-Based Economy And K-Society Using Action Learning and Action Research Approaches" dalam *Sunway College Journal 1*, 65–72(2004), <http://Www.Sunway.Edu.My/Others/Academic%20journal/Kim.Pdf>.
- Koleksi Ucapan Ketua Setiausaha Negara, "Modul Penguahan Integriti Perkhidmatan Awam", Di Institut Integriti Malaysia oleh Ketua Setiausaha Negara Tan Sri Samsudin Osman, 19 Disember 2005, di Institut Integriti Malaysia, <http://www.islam.gov.my/pipa/dev/index.php?page=ucpnksn>.
- Mahathir Mohamad (2000), "Perkhidmatan Awam Dalam Alaf Baru: Cabaran Dan Prospek" dalam *Amanat Perdana: Perkhidmatan Awam Bertaraf Dunia, Koleksi Ucapan Perdana Menteri (MAPPA 2000-2005)*, Kuala Lumpur: INTAN.
- Michael T. Rock and Heidi Bonnett (2004), "The Comparative Politics of Corruption: Accounting for the East Asian Paradox in Empirical Studies of Corruption, Growth and Investment", *World Development*, Vol. 32, Issue 6, June 2004, 999-1017.
- Micheal A. Cam (1993), "Relations between Work Group Charactersitics and Effectiveness: Implication for Designing Effective Work Group" dalam *Personnel Psychology*, http://www.krannert.purdue.edu/faculty/campionm/Relations_Between_Work.pdf.
- Mohammad Abbas (2001), "Good Governance in Islam", http://www.irfi.org/articles/articles_351_400/good_governance_in_Islam.htm.
- Muhammad Rais bin Abdul Karim (2004), "Efektif governan dalam sektor awam di Malaysia: Perubahan-Perubahan Efektif Menurut Islam", dalam Sharifah Hayaati Syed Ismail (ed.), *Efektif Governan Di Malaysia Menurut Perspektif Islam*, Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Muhammad Uthman El-Muhammady (2001), "Pemilihan Dan Kepimpinan Dari Segi Politik Dan Dakwah", (Kertas Kerja Seminar Etika dan Budaya Berpolitik dari Perspektif Islam, 25-26 Sep 2001, Kuala Lumpur).
- Munir Baalbaki & Rohi Baalbaki (t.t), *Concide Dictionary English-Arabic*, Dar al-'Ilmi lil Malayin.
- Nik Mustapha Bin Nik Hassan (2007), "Penghayatan Nilai Murni Menjana Prestasi Penjawat Awam", http://www.ikim.gov.my/v5/index.php?lg=1&opt=com_article&grp=2&sec=&key=1468&cmd=resetall.
- Noordin Sopiee (2003), "Pembinaan Semula Malaysia", *Khidmat*, vol.52, Kuala Lumpur: MAMPU.
- Pelan Integriti Nasional (PIN), <http://www.iim.com.my/v3/pin/bm/tekad.htm>.

- Penyata Rasmi Parlimen, <http://www.parlimen.gov.my/hindex/pdf/DR12021991.pdf>.
- Petikan Ucapan YAB Dato' Seri Dr. Mahathir Mohammad, "Pentadbiran Yang Kemas dan Efektif", *Khidmat*, Mac 2003, vol.52, Kuala Lumpur: MAMPU.
- Razali Kidam (ed.) (2004), *Koleksi Ucapan Mahathir*, Kuala Lumpur: Jabatan Penerangan Malaysia.
- Sekretariat Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Pemerintahan yang Baik BAPPENAS (2000), "Menumbuhkan Kesadaran Tata Pemerintahan Yang Baik", www.usdrp-Indonesia.org/files/downloadCategory/90.pdf.
- Sharifah Hayaati Syed Ismail al-Qudsy, Asmak Ab. Rahman dan Mohd Izani Mohd Zain (2008), "Efektif Governan dan Pelaksanaannya Dalam Pentadbiran Islam". *Jurnal Syariah*, 16 (Keluaran Khas), 465-496.
- Sharifah Hayaati Syed Ismail (2007), "Values & Ethics Towards Quality Public Delivery System of Malaysia: An Islamic Perspective", *Jurnal Syariah*, 15 (2), 25-42.
- Sharifah Hayaati Syed Ismail al-Qudsi dan Mohd Mauli Abu Bakar (2006), "Etika Penyelesaian Konflik Dalam Pentadbiran Islam: Suatu Pandangan". *Jurnal Syariah*, 14 (2), 1-22.
- Sharifah Hayaati Syed Ismail (ed.) (2004), *Efektif Governan Di Malaysia Menurut Perspektif Islam*, Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.
- Thomas G. Weiss (2000), "Governance, Good Governance and Global Governance: Conceptual and Actual Challenges" in *Third World Quarterly*, Vol. 21, No. 5, <http://www.jstor.org/stable/pdfplus/3993619.pdf>.
- "Towards a Human Development Strategy", http://hdr.undp.org/docs/publications/ocational_papers/oc6.htm
- Ucapan Pembentangan Usul Mengenai Rangka Rancangan Jangka Panjang Ketiga oleh Dato' Seri Dr. Mahathir Bin Mohamad, 3 April 2001 di Dewan Rakyat, Jabatan Parlimen, Kuala Lumpur.
- Ucapan Perasmian Persidangan Perkhidmatan Awam Ke-10 oleh Dato' Seri Mohd Najib Tun Abd Razak, 12-09-2005 di Auditorium Intan, Bukit Kiara, Kuala Lumpur.
- Ucapan Persidangan Perkhidmatan Awam Ke-11 oleh Dato Seri Fong Chan Onn, "Developing Human Capital - The Way Forward: Managing Human Capital in the Globalised Era", <http://www.intanbk.intan.my/>

[cda/m_ppa2007/PPA11/PLEN1KKDatoSeriFongChanOnn.pdf?file=PLEN1KKDatoSeriFongChanOnn.pdf](#)

Zulkurnain Haji Awang (2004), “Efektif Governan Dalam Sektor Awam di Malaysia: Perubahan-Perubahan Efektif Menurut Islam”, dalam Sharifah Hayaati Syed Ismail (ed.), *Efektif Governan Di Malaysia Menurut Perspektif Islam*, Kuala Lumpur: Penerbit Universiti Malaya.

