

TANGKASKAH KITA?

**12 APRIL 2021 | ISNIN
SECARA DALAM TALIAN**

**DR. MOHD. YUSSUF AL FAHMEY B. ABDUL RAHIM
FELO PENYELIDIK
INSTITUT TADBIRAN AWAM NEGARA BUKIT KIARA**

Anjuran
Perpustakaan Tun Abdul Razak
Universiti Teknologi Mara

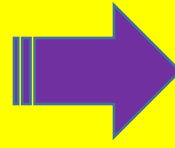
Tingkatkan ketangkasan!



Skop dan Objektif



Apa itu minda tangkas?



Bagaimana ketangkasan sistem penyampaian perkhidmatan **organisasi** dipertingkatkan?



Bahagian 1: Individu



4



PTAR UiTM

Strategi?

3



2

Risiko?



1



Apa itu tangkas?



KEDIAMAN

Simpan kerja

Status quo

Sikap tidak apa

Orang lain dah
buatkan

Perasaan segan

Nanti-nantilah

**konflik dalam kerangka
minda**

Tiada ilmu

Malas

penyampaian
perkhidmatan

Responsif

VS

**Anjakan budaya
kerja**

Pendigitalan

desakan untuk tangkas

keseegeraan

Pembuatan
Keputusan

Pelanggan

Peraturan

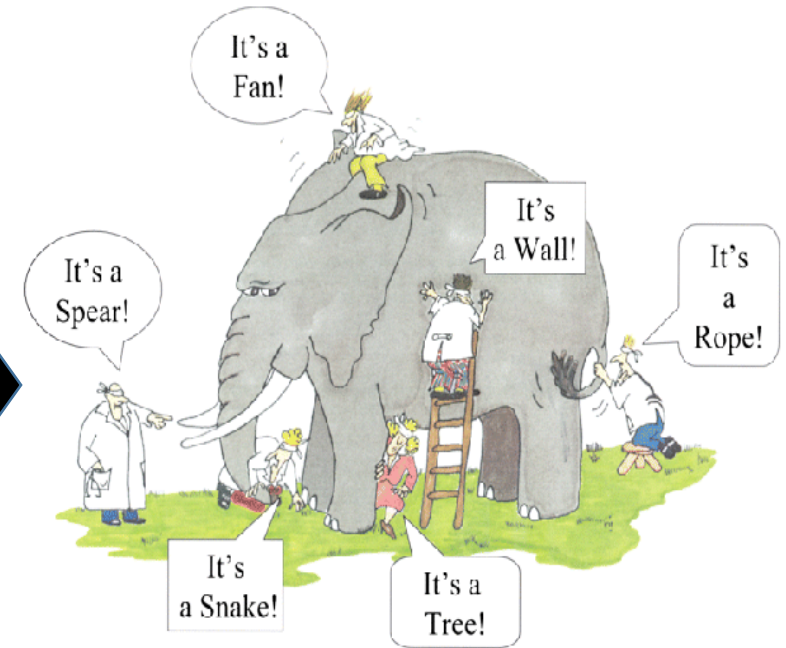
Fleksibiliti

Pemegang taruh

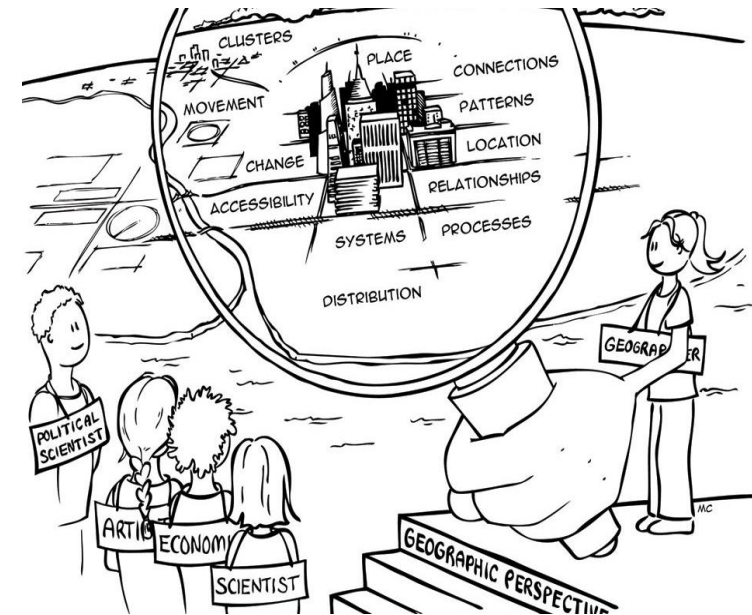
Apa itu kerangka minda?



6

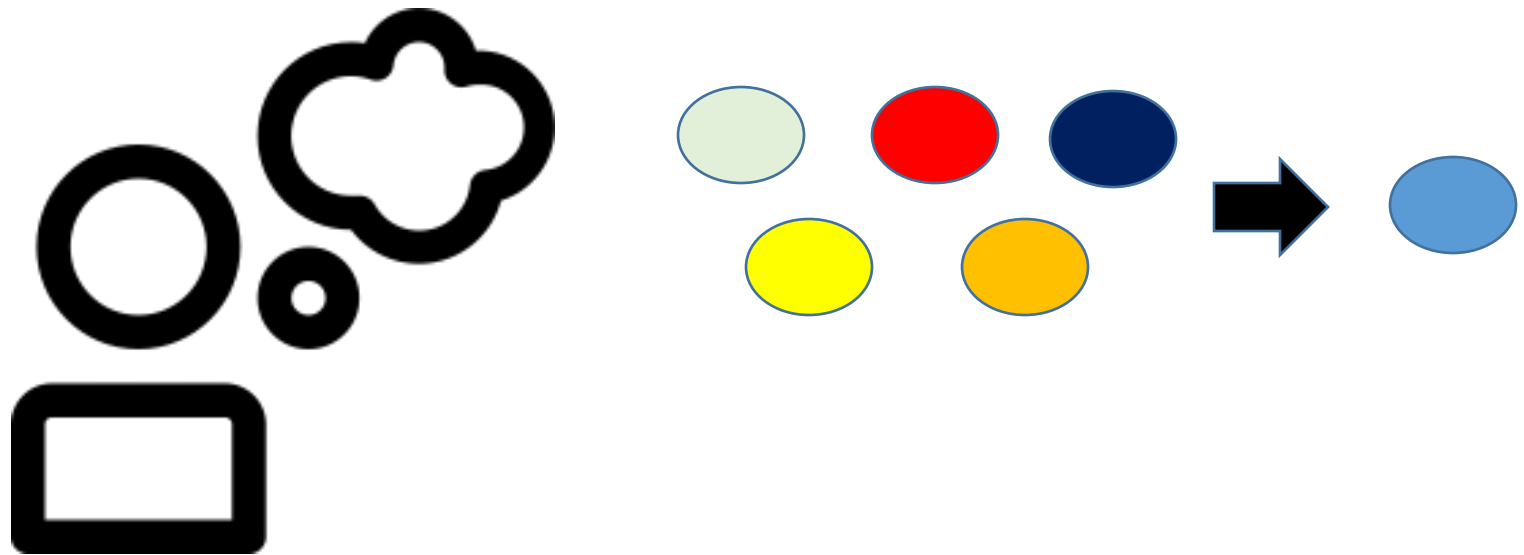


I finally have a team
that thinks
like me.



#134970442

Pentingnya kerangka
minda yang betul



Mempengaruhi keputusan dan tindakan:



atau



Minda Tetap VS Minda Berkembang



Minda Tetap

Seseorang percaya bahawa kepandaian, personaliti dan watak individu itu adalah wujud, statik, dan tetap

Potensi tersebut ditentukan ketika lahir. Ianya tidak berubah

Minda Berkembang

Seseorang percaya bahawa kepandaian, personaliti dan watak boleh maju secara berterusan

Potensi sebenar tidak diketahui dan tidak dapat diketahui

Minda bercambah
Minda terbuka

Telah tersedia : Apa Yang Anda Ada

**Kemahiran +
Kebijaksanaan**

Boleh maju dan berkembang

Lebih menumpukan kepada prestasi

Perhatian Utama

Mempelajari / memfokuskan proses yang lebih baik

Anda tetap lakukan walaupun dalam keadaan kurang baik

Usaha

Pentingkan pembahagian dalam pembelajaran

Berputus asa / tarik diri

Cabaran

Tabah sewaktu bekerja -Teruskan keazaman

Terlalu peribadi dan defensif

Maklum Balas

Suka / menggunakan ia untuk belajar

Membenci dan menyalahkan mereka

Kesalahan

Gunakan mereka sebagai peluang belajar

Tangkas menuntut kepada...

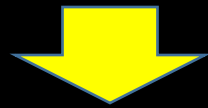
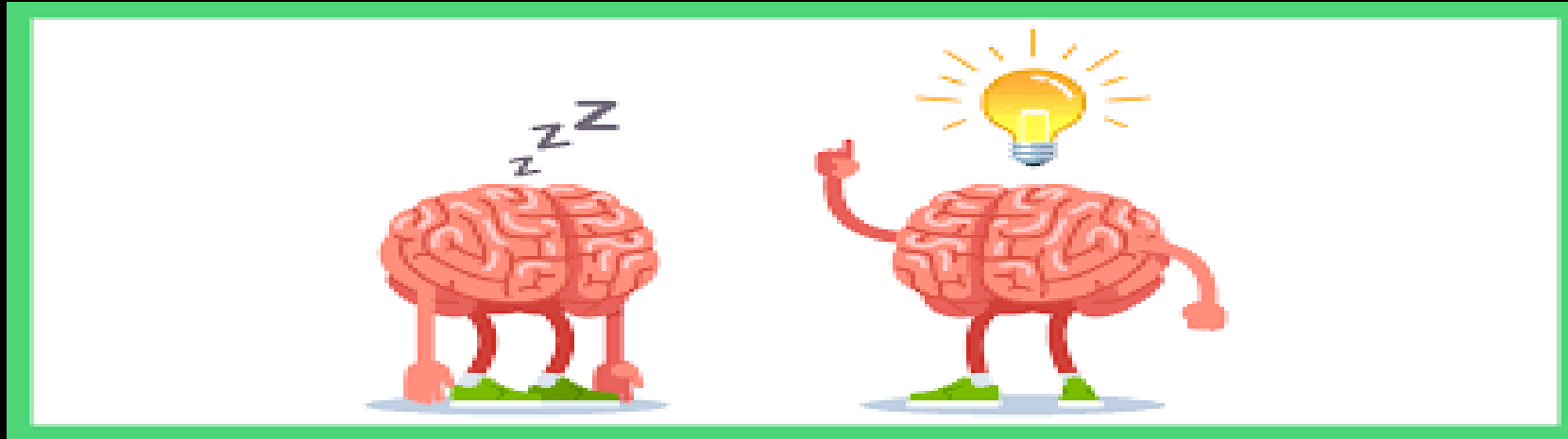
Minda Berkembang

- Keinginan tingkatkan bakat, keupayaan dan potensi diri
- Sentiasa gigih belajar
 - Tanpa gagal memuhasabah diri & prestasi

Minda Terbuka

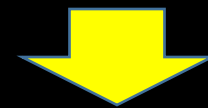
- Bersedia untuk dicabar
 - Mengambil risiko
- Mudah menerima teguran dan maklumbalas

Setiap **PERUBAHAN** bermula dari **MINDA**



- Ibarat katak di bawah tempurung
- Rezeki secupak takkan jadi segantang
- Kalau kail panjang sejengkal masakan lautan hendak diduga

Antara kata bidalan dan pepatah orang tua-tua:



- Usaha tangga kejayaan
- Di mana ada kemahuan di situ ada jalan
- Sehari selembur benang akhirnya menjadi kain
- Sedikit-sedikit lama-lama jadi bukit
- Yang bulat tak datang bergolek, yang pipih tak datang melayang
- Manakan dapat sagu kalau tak dipecahkan ruyungnya
- Berakit ke hulu berenang ke tepian, bersakit dahulu bersenang kemudian

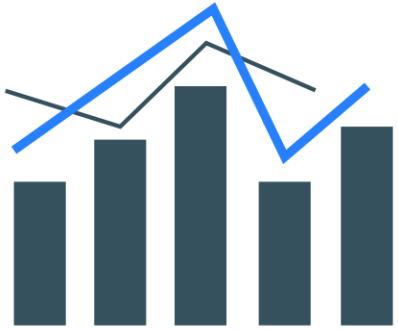
Apa itu penjawat awam tangkas?

Cepat menyesuaikan diri dengan keperluan **pelanggan, majikan dan persekitaran semasa** yang semakin dinamik, rumit dan **sentiasa berubah dengan pantas.**



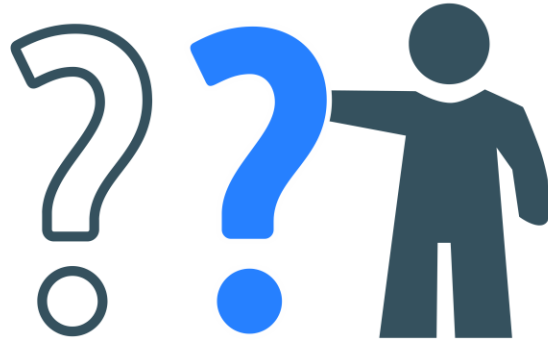
Bahagian 2: Organisasi

CABARAN DUNIA HARI INI: 4 DIMENSI



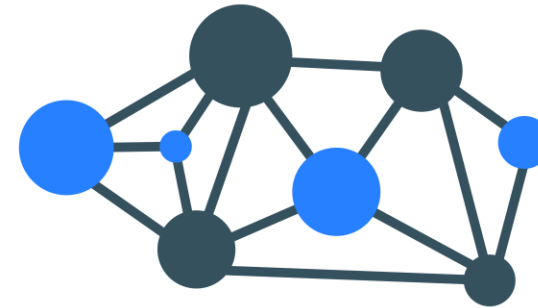
VOLATILITY

Persekitaran tidak stabil dan perubahan berlaku sangat pantas



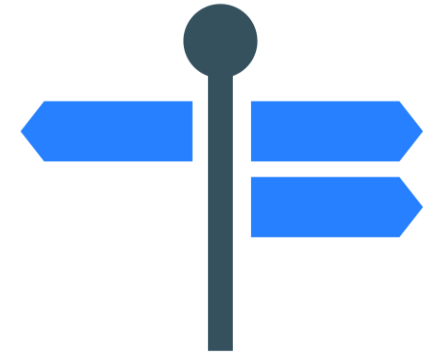
UNCERTAINTY

Kesukaran untuk mendapat ketepatan yang tinggi dalam ramalan



COMPLEXITY

Semakin sukar menganalisis persekitaran



AMBIGUITY

Semakin sukar memberikan tafsiran dan makna kepada dunia

Prinsip F.A.S.T.E.R - *flat, agile, streamlined, tech-enabled, efficient and resilient* - perlu digenggam setiap penjawat awam dalam mendepani pandemik COVID-19... Jika kita terlepas pandang mana-mana **kumpulan sasaran** dalam pemberian sesuatu insentif, maka ia mengakibatkan kerugian dari segi lambatnya prestasi perbelanjaan. Malah ia juga boleh membangkitkan **kemarahan rakyat** kepada perkhidmatan awam. **Ini kita mesti elakkan.**

YBhg. Tan Sri Mohd Zuki bin Ali
Ketua Setiausaha Negara
(Petikan ucapan di Majlis Sambutan Bulan Kebangsaan dan Kibar
Jalur Gemilang
25 Ogos 2020)



2021

Tahun Lonjakan Kecemerlangan Sektor Awam

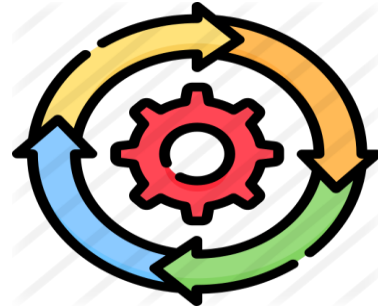


TERAS UTAMA ORGANISASI TANGKAS

STRUKTUR



PROSES



BAKAT



TEKNOLOGI



ELEMEN PENGURUSAN TANGKAS

Tadbir Urus

Sistem & Prosedur

Kepimpinan
&
Sumber Manusia

Teknologi baharu

STRUKTUR



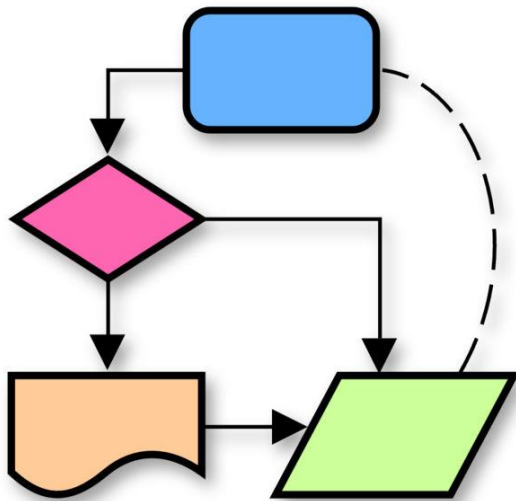
RASIONALISASI TADBIR URUS

- Jawatankuasa baharu dengan akauntabiliti yang lebih jelas
- Pemantapan terma rujukan jawatankuasa sedia ada
- Elak pertindihan fungsi
- Pembuatan keputusan yang cepat dan tepat

PEMANTAPAN PENGURUSAN

- Gubal pekeliling dan garis panduan yang relevan
- Bangunkan rangka kerja pengurusan risiko dan kesinambungan perkhidmatan
- *Plan, Do, Check and Action (PDCA)*

PROSES



DAYA SAING
TINGGI

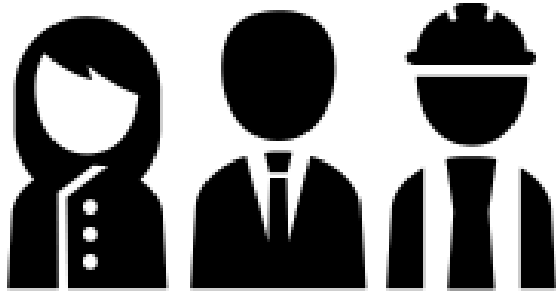
Memudahkan urusan
Polisi dan Prosedur yang produktif
Penyelesaian urusan yang cepat

SISTEM &
PROSEDUR

Perekayasaan:
Jimat masa, tenaga dan perbelanjaan
Pemanfaatan teknologi digital

BAKAT





- Terlalu pantas
- Terlalu rumit
- Luar jangkaan

Dunia Hari Ini

Cara Kerja
Baharu

- Fleksibel
- Tersusun

- Berilmu dan berkemahiran yang pelbagai

Tenaga Kerja



MEMBUDAYA PENEROKAAN IDEA BAHARU:

- ❖ *What the customers want?*
- ❖ *Dare to think and do differently*
- ❖ *Challenge the status quo*
- ❖ *Think out of the box*
- ❖ *Doing the extraordinary and making it so ordinary*



Kisah Greek Purba *Untying the Gordian Knot*

- 
- ❑ Perkhidmatan tanpa tunai
 - ❑ Penyampaian perkhidmatan digital bersepadu (*end-to-end*)
 - ❑ Adaptasi kemunculan teknologi baharu yang relevan dalam penyampaian perkhidmatan
 - ❑ Melonjakkan pelaksanaan inisiatif berteraskan teknologi baharu
 - ❑ Pengukuhan kerangka keselamatan siber

Jadikan diri pelanggan, tingkat penyampaian

Dari Kaca Mata



Dr Mohd Yussuf Al Fahmey Abdul Rahim
Timbalan Ketua Kluster Pembangunan Kepakaran, Institut Tadabiran Awam Negara (INTAN)
mysyf@intanbkl.intan.my

Hantaran oleh Ketua Setiausaha Negara (KSN) di facebook beliau pada 22 April 2019, sempena program 'Let's Walk With KSN' bersama kadet PTD pada 20 April 2019, antara lain menyelitkan tanggapan pendek tetapi bernilai tegas 'meletakkan diri sendiri sebagai pelanggan' tidak wajar dipandang sebelah mata.

Penegasan kepada pegawai yang baru memasuki alam perkhidmatan awam ini tentu bersebab. Bahkan ia juga satu ingatan kepada semua penjawat awam bahawa tanggungjawab memuatkan ke-

tan awam dan rakyat.

Peranan perkhidmatan awam sebagai institusi pelaksana agar sentiasa berada di barisan hadapan dalam menyantuni rakyat adalah sangat kritikal. Rakyat sebagai prioriti kesejahteraan rakyat adalah keutamaan dalam pentadbiran sesebuah negara.

Memenuhi kehendak dan menepati keperluan rakyat menjadi matlamat utama kerajaan. Dalam usaha negara mencapai status negara maju berpendapatan tinggi lagi dihormati, aspek kebajikan rakyat harus diberi penekanan.

Perkhidmatan awam yang menjadi pendukung utama kepada pelaksanaan agenda negara mesti menerapkan satu paradigma sebagai asas pemikiran dan pegangan seluruh warganya. Apakah paradigma itu? Ia adalah *raison d'être* kewujudan perkhidmatan awam. Wujudnya perkhidmatan awam adalah kerana wujudnya rakyat. Penjawat awam harus berupaya merasai denyut nadi dan mengenal pasti kehendak serta aspirasi rakyat. Komitmen untuk memberikan perkhidmatan terbaik perlu ada dalam budaya kerja 1.6 juta penjawat

daripada rakyat yang memerlukan perkhidmatan terbaik.

Analisis trend di Amerika Syarikat dan United Kingdom menunjukkan bahawa konsep tadbir urus yang berfokuskan rakyat menjadi keutamaan kerajaan, misalnya konsep kerajaan terbuka dan masyarakat besar.

Tidak ketinggalan, reformasi perkhidmatan awam turut berlaku di Australia dan Kanada bagi menyediakan jentera perkhidmatan awam yang efektif dan efisien ke arah memenuhi kehendak dan keperluan rakyat. Matlamat akhir ialah memastikan kebajikan rakyat terjamin dan kesejahteraan negara terpelihara.

Penjawat awam bukan sahaja penyedia perkhidmatan tetapi juga adalah pengguna kepada perkhidmatan agensi kerajaan yang lain. Sekiranya mereka sendiri tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang diterima dari agensi kerajaan yang lain, bagaimana mungkin rakyat juga boleh berpuas hati?

Bericiir menyelesaikan permasalahan rakyat, penjawat awam meletakkan diri sendiri sebagai pengguna perkhidmatan supaya keluh kesah dan ketidakpuasan ha-

2019

Keratan akhbar

2020

Jentik

Manfaat idea segar depai normal baharu



Dr Mohd Yussuf Al Fahmey Abdul Rahim
Felo Penyelidik, Kluster Pembangunan Kepakaran, Institut Tadabiran Awam Negara (INTAN)

Beberapa turutan siri ketidaktentuan seperti kebakaran hutan di Australia, pergolakan krisis Amerika-Iran, perang dagang Amerika Syarikat-China dan terkini ancaman pandemik COVID-19, mengubah senario dunia sejak enam bulan kebelakangan ini.

Ia bukan kali pertama dihadapi manusia, tetapi bak kata pepatah Melayu 'sekali air bah sekali pantai berubah'.

Setiap kali perubahan mendadak melanda, setiap kali itu juga negara di dunia perlu melihat kembali perancangan asal dan jajaran semula dilakukan mengikut keperluan baharu.

Mahu atau mundurnya negara

23,861 pada 2018. SCImago Journal and Country Rank (SJCR) meletakkan penarafan negara pada kedudukan keenam pada 2018 berbanding ke-17 pada 2010 untuk penerbitan artikel kejuruteraan.

Bagi artikel pertanian dan sains biologi, kedudukan negara meningkat daripada kedudukan ke-20 (2010) kepada kedudukan ke-19 (2018), dan trend sama ditunjukkan bidang sains komputer dengan pertambahan daripada kedudukan ke-18 (2010) kepada kedudukan ke-18 (2018).

Semua ini memamerkan daya keintelektualan dan janaan idea baharu daripada kelompok sarjana dalam kalangan rakyat.

Pastinya tanpa idea baharu melalui penyelidikan di universiti atau institusi lain, kita tidak berada dalam dunia hari ini.

Jutaan ringgit dibelanjakan kerajaan setiap tahun bagi menghantar penjawat awam melanjutkan pengajian pada peringkat doktor falsafah (PhD).

Kajian dilakukan mereka untuk memenuhi syarat mendapatkan pengiktirafan tertinggi aka-

demik ini yang sangat kegiat. Dua sara dan bertulang-ulang. Oleh kerana dapatan kajian sudah tersedia, tidak perlulah lagi dana, masa dan tenaga dibuang mengulangi sesuatu yang sudah dihasilkan penyelidik lain.

Ringkasnya, dapatan baharu dalam bidang industri, ekonomi, kewangan, pentadbiran, pendidikan, keusahawanan, komunikasi dan multimedia, kesihatan bagi mendepani norma baharu sudah terhidang untuk dijamah.

Kebolehanjangan COVID-19 di seluruh dunia jelas menunjukkan bahawa penawar antivirus masih belum ditemui.

Sorotan literatur lalu, teknologi 5G diturunkan mengenai vi-

rus dan sebagainya. Kebanyakan COVID-19 di seluruh dunia jelas menunjukkan bahawa penawar antivirus masih belum ditemui.

Pastikan nakar nerbahntan se-

Keperluan strategi pemasaran terutama bagi perniagaan kecil dan sederhana perlu beralih daripada platform konvensional kepada digital, supaya meliputi spektrum pelanggan lebih luas.

Harus diingat kegagalan Nokia mengadaptasi idea baharu dalam perniagaan melengkapkan terusan jenama telekomunikasi gergasi itu daripada pasaran suatu ketika.

Dalam konteks sektor awam, penjawat awam harus didedah kepada idea baharu agar tidak kekok dan asing.

Terbukti apabila tidak tercapai demi kejayaan agenda digital negara, Januari lalu, teknologi 5G diturunkan mengenai vi-

rus dan sebagainya. Kebanyakan COVID-19 di seluruh dunia jelas menunjukkan bahawa penawar antivirus masih belum ditemui.

Sepuluh

Ilmu mantap kukuh jati diri penjawat awam

Dari Kaca Mata



Dr Mohd Yussuf Al Fahmey Abdul Rahim
Timbalan Ketua Kluster Pembangunan Kepakaran, Institut Tadabiran Awam Negara (INTAN)
mysyf@intanbkl.intan.my

Pernahkah terlintas di benak perantau kenapa kadangkala setiap dasar digubal dan inisiatif dilaksanakan kerajaan mengundung kri-

kajian (responden) mengenai sesuatu isu melalui pendapat, pengalaman dan perasaan mereka.

Bukan membandingkan metodologi mana lebih baik, tetapi untuk melihat isu dihadapi kelompok sasaran itu dengan lebih berkesan dan memberikan penyelesaian, maka elok dilihat dari kaca mata kelompok sasaran itu sendiri.

Mereka yang merasai tamparan dan kesan, maka elok mereka yang memberikan jawapannya. Pilihan metodologi mempengaruhi pilihan metod yang hendak digunakan. Bukan sesuka hati dan semberono sahaja membuat keputusan.

Umpamanya, metodologi kualitatif yang bersifat interaktif menyediakan ruang mendapatkan input melalui metod temu bual, pemerhatian dan penelitian sumber do-

ditunjukkan penjawat awam untuk berkhidmat kepada rakyat dan menyelesaikan permasalahan mereka sangat tinggi. Tetapi cukupkah dengan memiliki semangat yang sekal-sekala ada pasang surutnya?

Justeru, semangat ini perlu disertai dengan ilmu pengetahuan yang benar-benar mantap bagi mengukuhkan jati diri penjawat awam. Bukan sahaja dalam penguasaan dasar dan pembuatan keputusan, bahkan dalam perancangan strategik serta penjaan idea baharu di pelbagai peringkat kerajaan.

Ini termasuk sama ada Persekutuan, negeri dan tempatan, terutama di agensi hadapan mengukumi isu pendidikan, pertanian, kesihatan, pertahanan, kewangan, pentadbiran tanah, sumber manusia, pelancongan dan banyak

Komentar

Agenda digital tunjang pembangunan pasca COVID-19



Dr Mohd Yussuf Al Fahmey Abdul Rahim
Felo Penyelidik, Kluster Pembangunan Kepakaran, Institut Tadabiran Awam Negara (INTAN)

Tiada siapa menjangkakan COVID-19 mengubah landskap dunia hingga setiap negara terpaksa mendapat segala kebiasaan baharu demi kesinambungan rakyat. Sesiapa kurang bersedia dan lambat bertindak, pasti ketinggalan serta terpinggirkan apatah lagi pada era teknologi digital.

Demi menjayakan agenda digital negara, Januari lalu, teknologi 5G diturunkan mengenai vi-

rus dan sebagainya. Kebanyakan COVID-19 di seluruh dunia jelas menunjukkan bahawa penawar antivirus masih belum ditemui.

Pastikan nakar nerbahntan se-

apabila aliran trafik internet meningkat 22.5 peratus pada minggu pertama PKP; 8.6 peratus (minggu kedua) dan menurun sedikit 1.5 peratus (minggu ketiga).

Tanda aras penggunaan internet ketika PKP menunjukkan tahap keperluan infrastruktur fizikal melalui peningkatan kapasiti jalur lebar, pengoptimuman rangkaian dan penguatkuasaan rangkaian digital bagi menyokong pergantungan kepada internet ketika di ambang Revolusi Industri 4.0 (IR4.0).

Tanpa disedari, kita sudah melangkah ke era ini dan bersedia kerajaan selama ini memulakan urusan rakyat dan negara hari ini. Rakyat dan komuniti perniagaan sudah mula aktif keperluan digitalisasi dalam kehidupan.

Adakah Pakej Rangsangan Ekonomi Prihatin Rakyat (PRIRAHATIN) RM400 juta bagi penguatkuasaan prestasi rangkaian telekomunikasi terbaharu menangkumi haluan dan privasi pelanggan, perniagaan, ekonomi, keselamatan, pendidikan, pengurusan, keusahawanan, pertanian dan pentadbiran.

Inisiatif memajukan minda dan budaya memara teknologi dalam sistem pentadbiran negara dan sistem kehidupan rakyat sebenarnya sudah bermula sejak 1990-an melalui penggunaan Kerid Raya Multimedia di bawah aplikasi era-

Development (IM2) World Digital Agenda 2015 lima penguatkuasaan, teknologi dan ketersediaan menghadapi masa hadapan ialah tiga indikator utama pengukuran daya sating digital sesebuah negara.

Daripada 61 negara, Malaysia berada pada kedudukan ke-36 meningkat satu anak tangga berbanding tahun sebelumnya dengan skor 92.39 peratus.

Kerajaan, rakyat dan komuniti perniagaan penggerak utama indikator ini dalam mengubah peredaran negara daripada kedudukan ke-36 ke-31 kesepuluh terbaik.

Kemunculan IR4.0 dengan pelbagai teknologi bersifat disruptif akan mempengaruhi jangkauan dan persepsi terhadap penyampaian perkhidmatan kerajaan.

Kritikal dalam menghadapi senario baharu ini ialah keupayaan penjawat awam memberi reaksi segera dari segi pengalangan dasar, pelaksanaan serta kerjasama dalam perniagaan, perniagaan, ekonomi, keselamatan, pendidikan, pengurusan, keusahawanan, pertanian dan pentadbiran.

Inisiatif memajukan minda dan budaya memara teknologi dalam sistem pentadbiran negara dan sistem kehidupan rakyat sebenarnya sudah bermula sejak 1990-an melalui penggunaan Kerid Raya Multimedia di bawah aplikasi era-

sasi fasa IR4.0 lebih canggih? Apakah agenda digital sebahagian agenda negara, ia membawa cabaran pelaksanaan segenap urusan pentadbiran negara di bawah pemerintahan negara di bawah pemerintahan negara.

Persidiana, apakah 1.6 juta penjawat awam bersedia mengadaptasi ilmu pengetahuan, minda dan budaya baharu bersterikan teknologi digital dalam sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan? Apakah rakyat dan komuniti perniagaan menunjukkan pameran positif terhadap perubahan ini?

Jawapannya, terpalung kepada kesediaan minda penjawat awam, rakyat dan komuniti perniagaan untuk bernigrasi ke minda digital. COVID-19 yang melanda ini hanya memancing kejayaan agenda nasional IR4.0.

Sbagai institusi latihan dan pembelajaran sektor awam, Institut Tadabiran Awam Negara (INTAN) sentiasa bersedia melalui penawaran berbilang platform Big Data, Series Analytics, Data Driven Decision Making for Managers dan Cloud Computing Adoption Strategy.

Ia untuk penempatan sikap, ilmu yang memajukan keteknik dan infrastruktur dan kestabilan kerajaan, rakyat dan komuniti perniagaan, bukan daya ketahanan dan kematangan turat teraju.

Apakah bagi kebanyakan isu pelaksanaan semasa yang pasti wujud akan tidak mampu memunc-

MANFAATTANGKAS

Sistem penyampaian perkhidmatan kelas pertama

Organisasi Cemerlang

Sumber manusia berprestasi tinggi dan bermotivasi

Pengalaman positif pelanggan

Jimat masa dan kos perbelanjaan

Pengalaman anda bekerja dalam organisasi...

1

Tangkas

2

Lembap

3

Dalam dilema



UNIVERSITI TERKEMUKA DUNIA

Matlamat Strategik

Pendidikan Berkualiti	Kecemerlangan Global		Prestasi Berorientasikan Nilai	Teras Strategik
SETARA 6 BINTANG	Penarafan Top 300 oleh QS World University Rankings	Dua (2) Subjek Mendapat Penarafan Top 100 oleh QS World University Rankings by Subject	20 Subjek Mendapat Penarafan oleh QS World University Rankings by Subject	

Education 5.0@UiTM	Graduan Seimbang & Berciri Keusahawanan	Peluasan Akses	Pembangunan Penyelidikan Translasi, Inovasi dan Pengkomersialan	Perkongsian Pintar Industri, Komuniti & Alumni	Kecemerlangan Bakat	Tadbir Urus Tangkas	Kampus Pintar	Kemampuan Kewangan	Tema Strategik
Menginsankan Education 5.0	90% Kebolehpasaran Graduan (GE)	Mengintensifkan Pendidikan Transnasional dan Fleksibel	MyRA 6 BINTANG	500 MoU / MoA Antarabangsa	Nilai Kecemerlangan, Sinergi dan Integriti (ESI) Diterapkan	Indeks Tadbir Urus Tangkas	Kampus Digital	Penjanaan Pendapatan RM 1 Bilion	
	10% Graduan Usahawan	200 000 Enrolmen			Staf Berprestasi Tinggi	Indeks Persepsi UiTM	Hub Data Berpusat Pintar		
		3000 Pascasiswazah Antarabangsa					Kampus Hijau		

**Model UiTM
2025 Desired
State**

Kecemerlangan | Sinergi | Integriti

Ilmu (Knowledge) | Disiplin (Discipline) | Amanah (Trust) | Rajin (Diligence) | Tanggungjawab (Responsibility)

Nilai

Tangkaskah anda merealisasikan agenda



اَبُو سَيِّدِي تَيْكُونُو لُو كِي مَارَا
UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA

**universiti terkemuka
dunia menjelang
2025?**

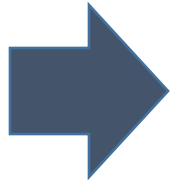




LET'S RECAP

Tangkaskah Kita?

Individu:
• Minda



Organisasi:
• Struktur
• Proses
• Bakat
• Teknologi



Semoga bermanfaat!