

PROFESIONALISME DAN PEMBELAJARAN SEPANJANG HAYAT

Oleh

Dr. Zulkefli bin A.Hassan

Pendahuluan

Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) telah menetapkan hasratnya untuk merealisasikan wawasan menjadikan JPA sebagai sebuah organisasi bertaraf dunia yang mendukung perkhidmatan awam. Lantaran, pihak pengurusan telah menetapkan lima ciri bidang korporatnya, iaitu profesionalisma, pembelajaran sepanjang hayat, Bertindak Sebagai Satu Pasukan; Kecemerlangan dan Keunggulan, dan Berhemah dan Berwibawa. Saya percaya ciri-ciri tersebut ada perkaitannya secara langsung dan tidak langsung dengan ciri-ciri profesionalisma dan pembelajaran sepanjang hayat.

Kewujudan budaya korporat positif yang mendalam dan berleluasa dari segi penghayatan dan pengamalannya, adalah penting untuk menjadikan sesebuah organisasi itu berkesan dan berprestasi tinggi. Mengikut pendekatan 7S yang dipelopori oleh Mc Kenzy, iaitu sebuah kumpulan konsultan yang terkenal di dunia, budaya korporat atau *shared values* menjadi pengikat kepada lain-lain komponen organisasi yang merangkumi *strategy, style, structure, system, staff* dan *skills*. Organisasi ternama di dunia seperti IBM yang mengguna pakai pendekatan ini, memberi fokus utama kepada pewujudan budaya korporat. Demikian juga dengan lain-lain organisasi seperti General Electric, Matsushita dan Toyota mempunyai budaya korporat yang tebal dan terserlah di kalangan warganya. Di Malaysia sendiri, 12 agensi awam yang pernah memenangi Anugerah Kualiti Perdana Menteri (AKPM) mempunyai kesamaan dari segi kewujudan dan pengamalan budaya korporat di agensi masing-masing. Sebagai pemenang AKPM Tahun 2004, JPA juga mempunyai dan mengamalkan budaya korporatnya sendiri, seperti yang telah dinyatakan.

Pada hemat saya, kerana budaya korporatnya, JPA telah mampu memberi perkhidmatan yang cemerlang kepada pelanggannya. Ini telah membawa kemenangan kepada JPA yang sehingga kini, merupakan satu-satunya agensi pusat yang berkeyakinan untuk memasuki dan seterusnya telah memenangi anugerah sebagai agensi awam cemerlang tahun 2004. Kita sama-sama maklum bahawa memenangi anugerah seperti ini adalah satu cabaran besar dan JPA telah melepasi dengan jayanya. Bagaimanapun cabaran yang jauh lebih besar ialah untuk JPA mengekalkan tahap kecemerlangan yang dicapai sepanjang masa. Saya percaya pengiktirafan, identiti dan imej JPA sebagai organisasi cemerlang boleh terus dipertahankan jika setiap warganya - yang baru atau yang lama, tanpa mengira gred jawatan atau pangkat - dapat terus memahami, menerap, menghayati dan mengamalkan budaya korporat JPA sepenuhnya.

Profesionalisma

Profesionalisma dapat ditakrifkan sebagai "tingkahlaku, kemahiran atau kualiti yang dapat menunjukkan bahawa seseorang itu mempunyai pengalaman dan standard yang

tinggi yang boleh diharapkan daripada ahli sesuatu profesion itu". Dengan lain perkataan profesionalisma bermaksud memiliki kompetensi yang tinggi lengkap dengan pengetahuan dan kepakaran tugas yang dilaksanakan. Dengan itu, kita dapat memberikan perkhidmatan yang berkualiti sepertimana yang diharapkan. Y.Bhg. Tan Sri Ahmad Sarji bin Abdul Hamid, bekas Ketua Setiausaha Negara, semasa berucap di Seminar Penafsiran Semula Peranan Ahli Profesional Muslim Abad ke-21, telah menggariskan lima ciri-ciri utama yang perlu ada pada golongan profesional iaitu:

- (i) Ia perlu '*competent*' dan '*well-informed*', iaitu berkemampuan mengolah maklumat dan pengetahuan yang sebegitu banyak dengan ketajaman daya analisisnya dan kemampuannya untuk berfikir secara integratif dan *conceptual*. Ini akan membolehkannya bertindak balas dengan cepat terhadap perkembangan pesat di sekitarnya. Dalam dunia yang penuh persaingan, ciri ini sangat diperlukan.
- (ii) Ia perlu mengamalkan *life-long learning* iaitu terus-menerus mencari ilmu sepanjang hayat dengan tujuan menyesuaikan diri dengan dunia yang sememangnya sentiasa mengalami perubahan yang dinamik;
- (iii) Ia perlu berupaya meramal perubahan-perubahan yang bakal berlaku dan seterusnya berwatak kreatif inovatif dalam menangani cabaran-cabaran baru. Kreativiti itu perlu disertai dengan keberanian untuk bertanggungjawab, yakni sanggup membuat keputusan dan sanggup menghadapi risikonya. Di samping itu, mereka juga perlu mempunyai kepekaan terhadap keadilan sosial, perpaduan nasional dan solidariti kemanusiaan sejagat; dan
- (iv) Ia perlu memiliki harga diri dan kepercayaan pada diri sendiri yang berteraskan iman yang kuat. Ini akan memungkinkannya berdaya usaha dan berdaya saing di samping mendorongnya bekerjasama dengan pihak lain. Pegangan pada iman dan agama pula akan menentukan bahawa langkah-langkah yang diambilnya atau dicadangkannya akan mengambilkira dimensi agama, moral dan etika.

Definisi profesionalisma yang lebih mudah ialah untuk seseorang itu mengetahui tugasnya *inside-out*. Oleh itu ia perlu mempunyai kemahiran, kebijaksanaan dan kemampuan untuk menjalankan tugas dengan penuh disiplin, komitmen dan secara yang penuh berintegriti. Disebabkan kemahiran memerlukan pengetahuan, maka pembelajaran berterusan adalah penting untuk menjadi seseorang itu lebih professional dan sentiasa relevan mengikut perubahan masa.

Pembelajaran Sepanjang Hayat

Pembelajaran Sepanjang Hayat atau Pembelajaran Berterusan pula dapat ditakrifkan sebagai "...proses sepanjang hayat yang terdiri daripada latihan, pembangunan diri dan pembelajaran. Apabila seseorang itu bekerja dalam persekitaran di mana ketiga-tiga aspek ini wujud, dan mengambil bahagian dalam setiap satu, maka pembelajaran sepanjang hayat menjadi kenyataan". Usaha untuk membudayakan pembelajaran sepanjang hayat adalah merupakan sebahagian strategi pembelajaran penting bagi

sesebuah organisasi. Ianya tidak akan berlaku dengan sekelip mata. Setiap individu perlu bertanggungjawab bagi pembelajaran diri sendiri dan dilengkapi dengan ilmu yang kental untuk menghadapi cabaran-cabaran semasa dan akan datang.

Keperluan seseorang pentadbir yang profesional perlu berilmu tidak dipertikaikan. Kepentingan ilmu boleh dilihat dari hadis Nabi Muhammad (S.A.W). "Barangsiapa yang menginginkan dunia, ia harus berilmu, barangsiapa yang menginginkan akhirat ia harus berilmu, dan barangsiapa yang menginginkan keduanya sekali, ia harus berilmu." Ilmu yang dimiliki tidak bererti jika tidak dipraktikkan dalam agenda kehidupan. Imam Ghazali pernah berkata bahawa "insan akan hancur kecuali orang-orang yang berilmu. Orang-orang yang berilmu akan hancur kecuali orang-orang yang ikhlas dan jujur". Oleh itu, adalah menjadi tanggungjawab setiap seorang dari kita untuk menambah ilmu untuk mempertingkatkan kemahiran diri. Memandangkan kemajuan dan perkembangan dunia sentiasa berubah, maka kita perlu mempunyai *agility* untuk menambah ilmu mengikut peredaran masa tanpa melupakan ilmu asas yang ada pada kita. Y.A.B. Perdana Menteri semasa menyampaikan amanat di Majlis Perdana Perkhidmatan Awam baru-baru ini, antara lain, telah menekankan keperluan untuk menambah nilai atau *value add* pembangunan insan. Ini perlu dilakukan secara berterusan terutamanya bagi kepakaran yang berbentuk umum kerana mengikut keperluan masa yang berbeza.

Berdasarkan huraian di atas, adalah jelas bahawa profesionalisma dan pembelajaran sepanjang hayat adalah saling berkait dan menyokong antara satu sama lain. Jika benar-benar ingin menjadi seorang pentadbir profesional dan sentiasa menambah ilmu pengetahuan melalui pembelajaran berterusan, kita akan menjadi warga yang lebih berkesan kepada organisasi JPA, yang kita sayangi ini. Aspek profesionalisma yang berkaitan rapat dengan peningkatan kompetensi, dan aspek pembelajaran sepanjang hayat, adalah dua ciri penting yang menjadi asas kepada pelaksanaan Skim Saraan Malaysia. Negara-negara yang lebih maju mempunyai sistem penilaian yang rapi seperti yang dilaksanakan oleh perkhidmatan awam Malaysia.

Pentadbir Yang Profesional

Pada hemat saya, tidaklah susah untuk menjadi seorang pentadbir yang profesional di JPA khususnya dan dalam perkhidmatan awam amnya. Kita boleh memiliki ciri-ciri profesionalisma yang tinggi tanpa mengira jawatan atau gred jawatan kita. Sebenarnya, jika kita mengimbas kembali sejarah kemasukan kita - setiap seorang daripada kita - dalam perkhidmatan kerajaan, asas-asas untuk menjadikan diri kita sebagai seorang yang benar-benar profesional telah lama wujud. Cuba renung dan halusi perkara-perkara berikut:

- (i) Pilihan kerjaya kita dalam perkhidmatan awam pada hakikatnya adalah merupakan pilihan diri kita sendiri. Walaupun ada kemungkinan setiap warga memasuki perkhidmatan kerajaan atas sebab yang berbeza, tetapi adalah jelas bahawa sebagai anggota kerajaan, kita diharap dan malahan dituntut untuk memberi perkhidmatan yang terbaik kepada orang ramai. Sungguhpun perkhidmatan awam bukanlah kerjaya yang menjanjikan imbuhan dan ganjaran wang ringgit yang tinggi kepada penjawatnya, tetapi ia merupakan sumbangan bakti para penjawatnya

kepada rakyat dan negara bagi mencapai nikmat kemajuan dan pembangunan.

Inilah yang meletakkan kerjaya dalam perkhidmatan awam sebagai kerjaya yang mulia yang seharusnya menjadi aspirasi dan kebanggaan setiap penjawatnya. Bekas Presiden Amerika Franklin D. Roosevelt, pernah mengatakan bahawa "*there is no greater calling than the public sector*".

- (ii) Semua kita apabila memasuki perkhidmatan awam Malaysia perlu melalui sekurang-kurangnya proses temuduga. Oleh kerana kita telah diterima untuk berkhidmat dengan kerajaan, tentulah tidak keterlaluan jika disimpulkan bahawa kita adalah terdiri dari kalangan yang terpilih dan tidak kurang baiknya - sekurang-kurangnya pada masa kita mula memasuki perkhidmatan kerajaan dahulu. Peliknya, ada sebahagian dari kita yang mungkin selepas beberapa tahun bertugas dengan kerajaan, mula menampakkan ciri-ciri negatif dan tidak menggalakkan, yang dalam analisis akhir, akan memberi kesan ke atas kerjaya dan merugikan diri kita sendiri dalam jangka panjang. Pelbagai alasan yang diberikan termasuk persekitaran kerja yang tidak kondusif, rakan-rakan sekerja yang tidak baik, ketua yang kejam, telah dianiaya dan sebagainya. Jarang sangat yang menyalahkan diri sendiri. Saya rasa kalau kita dapat menghayati sebuah pepatah China yang berbunyi bahawa "*the best form of criticism is self-criticism*", maka kita mungkin boleh memperbetulkan tingkhalaku dan personaliti kita dan seterusnya menjadi seorang warga organisasi yang lebih baik dan professional.

Mengikut Jack Welch, bekas CEO Syarikat General Electric yang terkenal, dalam sesuatu organisasi berprestasi tinggi, terdapat tiga kategori kumpulan warga. "Kategori C" iaitu kumpulan warga yang berada pada tahap paling bawah dari segi prestasinya dalam sesuatu organisasi, dan mereka merupakan sehingga 10% daripada keseluruhan anggota organisasi. Sementara "Kategori B" iaitu kumpulan pertengahan merupakan 70% dari jumlah keseluruhan warga organisasi. Mereka merupakan antara kumpulan yang terpenting kerana bilangannya yang ramai. "Kategori A" dalam organisasi berprestasi tinggi adalah sehingga 20% dari anggota organisasi. Golongan warga dalam kumpulan ini bukan sahaja merupakan warga yang lebih berkesan, tetapi juga calon-calon yang bakal menerajui organisasi di pelbagai peringkat pada masa hadapan.

Cabaran yang paling besar dalam sesuatu organisasi adalah untuk mengurus warga dalam "Kategori C". Pada kebiasaannya sebahagian besar masa pengurusan habis digunakan untuk menguruskan kumpulan ini sahaja. Namun, jika setiap warga organisasi terutamanya seperti di JPA dapat sekurang-kurangnya muhasabah diri dan berazam untuk menjadi yang terbaik, iaitu cuba bersungguh-sungguh untuk mempertingkatkan diri kepada Kategori B dan Kategori A, maka cabaran ini lebih senang diuruskan. Sudah tentu langkah ini akan dapat mengekalkan JPA sebagai organisasi yang akan terus cemerlang.

Sepatutnya matlamat ini tidak sukar untuk dicapai kerana secara asasnya apa yang diperlukan ialah setiap warga perkhidmatan awam perlu mengubah sikap dan mempunyai mindset yang betul. Mengikuti satu pepatah "*a thousand mile journey starts with the the first step*". Langkah pertama dalam hal ini adalah untuk mempunyai *mindset* yang betul dan berazam untuk menjadi seorang warga organisasi yang terbaik.

- (iii) Apabila kita memilih kerjaya dalam perkhidmatan awam, kita perlu menghabiskan sekurang-kurangnya 8 jam sehari di pejabat. Jika kita mengambilkira masa untuk bersiap dan perjalanan pergi-balik ke pejabat, setiap anggota perkhidmatan awam menghabiskan sehingga 12 jam sehari atau 75% dari waktu aktif tiap-tiap hari di pejabat. Dan kita lakukan ini untuk satu tempoh yang panjang, rata-rata melebihi 30 tahun. Dengan masa dan tempoh yang begitu panjang, amatlah wajar bagi setiap anggota untuk meminati dan ceria dengan kerjaya yang dipilih. Memandangkan kita tidak boleh menjadi *our own boss* dalam sebarang organisasi awam kerana ada struktur dan hierarki, peraturan, sistem dan nilai-nilai yang perlu dipatuhi, maka adalah lebih baik setiap anggota mencuba sedaya upaya untuk menjadi penjawat awam yang profesional dan menjalankan tugas masing-masing dengan penuh dedikasi, disiplin dan ceria.

Kita perlu menganggap rakan-rakan sepejabat sebagai "*extended family members*" dan sebagai penjawat awam mereka juga mempunyai matlamat kerjaya yang tidak berbeza dari kita. Jika tidak, kita akan menderita secara berpanjangan dan mensia-siakan hidup sendiri.

- (iv) Setiap seorang dari kita mempunyai keluarga, sama ada keluarga sendiri bagi yang sudah berumah tangga, atau keluarga asal bagi yang belum. Tanpa mengira status kita dari segi keluarga, sepatutnya setiap warga perkhidmatan awam berusaha untuk menjadi seorang insan yang terbaik. Ini kerana setiap seorang dari kita berpeluang untuk sekurang-kurangnya menjadi contoh yang boleh diteladani atau *role model* kepada ahli keluarga kita. Dengan lain perkataan, jika seseorang warga itu boleh menjadi pegawai contoh di pejabat, sudah tentu dia juga akan menjadi contoh yang berguna di rumah. Sebaliknya, jika seseorang itu mempunyai sifat-sifat dan tingkahlaku yang tidak baik di pejabat, secara logiknya susah untuk beliau menjadi contoh yang baik di rumah. Ada pepatah yang mengatakan "perangai lama susah nak hilang". Tetapi yang lebih penting lagi kadangkala secara yang tidak sedar, kita sebenarnya mewariskan tingkahlaku kita - sama ada yang positif atau negatif - kepada generasi kita sendiri yang akan datang.

Sebagai *role model*, kita perlu kikis dari diri kita sifat-sifat malas, buruk sangka, lemah semangat, angkuh dan sombong. Jauhkan sama sekali daripada melakukan kesalahan termasuk dari segi rasuah, penipuan dan pecah amanah. Ingatlah segala perbuatan baik akan mendatangkan rahmat, dan segala perbuatan buruk akan mendatangkan keburukan kepada kepada diri sendiri dan keluarga.

- (v) JPA merupakan agensi pusat yang bertanggungjawab untuk membuat penempatan bagi pegawai-pegawai gunasama dalam perkhidmatan kerajaan. Atas fungsi ini, anggapan umum ialah warganya adalah terdiri daripada yang terbaik. Sebenarnya sama ada anggapan ini betul atau sebaliknya, adalah bergantung kepada setiap warga. Untuk menjadi seorang warga yang terbaik dan disegani, bukan merupakan pilihan kepada warga di JPA. Setiap warga adalah bertanggungjawab untuk menjadi warga unggul dalam perkhidmatan awam demi untuk menjaga imej JPA dan perkhidmatan awam keseluruhannya.

Sebagai agensi pusat yang bertanggungjawab dari segi pengurusan dan pembangunan sumber manusia dalam perkhidmatan awam negara, di JPA berbagai peluang yang ada untuk setiap warganya membuat peningkatan pengetahuan dan kemahiran diri. Sejauh yang dapat dipastikan, hanya di JPA setiap anggota diperlukan menghadiri sekurang-kurangnya 7 hari kursus dalam setahun. Namun demikian, kadangkala ada warga yang perlu diminta, dipujuk dan dirayu untuk menghadiri kursus. Di JPA juga kita mempunyai kemudahan teknologi maklumat dan komputer yang mencukupi dan terkini. Gunakanlah segala peluang yang ada untuk mempertingkatkan kompetensi diri.

Rumusan

Peningkatan tahap profesionalisma dan penghayatan pembelajaran berterusan mampu untuk mengekalkan kecemerlangan yang telah dicapai jika setiap warganya juga mempunyai iltizam untuk menjadi seorang pentadbir yang benar-benar profesional tanpa mengira kedudukan atau pangkatnya. Banyak contoh-contoh nyata yang menunjukkan bahawa tahap kecemerlangan sesuatu organisasi itu boleh dipertahankan jika setiap warganya mempunyai *passion* atau keghairahan untuk bekerja dengan cemerlang. Syarikat Petronas, sebuah syarikat tempatan milik kerajaan merupakan antara 500 syarikat terbesar dalam dunia. Syarikat ini mengamalkan ungkapan yang berbunyi "*success hinges on the passion for excellence*".

Kita di JPA sepatutnya mengambil iktibar di atas kejayaan syarikat tempatan di persada dunia. Mengikut Loui Gesrtner, bekas CEO terkemuka IBM, sesebuah organisasi akan terus menjadi cemerlang jika warganya bukan sahaja mempunyai keghairahan untuk mencapai kecemerlangan, tetapi setiap warganya perlu cinta, tunjuk dan membudayakan kecemerlangan sebagai sebahagian kehidupan hariannya. Apa yang beliau katakan itu bertepatan sekali dengan ungkapan oleh pujangga terkenal Aristotle yang mengatakan bahawa "*excellence is not an act but a habit*" iaitu kecemerlangan itu bukan merupakan satu perbuatan tetapi adalah satu kebiasaan.

Di JPA sendiri kita sentiasa diseru oleh Y.Bhg. Tan Sri Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam untuk membudayakan keghairahan kearah kecemerlangan. Dengan peningkatan tahap profesional, penghayatan budaya pembelajaran berterusan dan lain-lain ciri budaya korporat jabatan, kita pasti akan dapat memperkasakan keupayaan dan kecemerlangan JPA, dan perkhidmatan awam secara keseluruhannya. Ini amat penting untuk membolehkan perkhidmatan awam menghadapi dan menangani cabaran-cabaran semasa seperti globalisasi; kemajuan pesat teknologi maklumat;

peningkatan tahap pengharapan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan awam; dan cabaran untuk mempertingkatkan daya saing serta *resilient* negara.

Cabaran-cabaran ini sudah tentu amat memerlukan setiap anggota perkhidmatan mempunyai pengetahuan, tahap kemahiran dan komitmen serta daya kreativiti yang tinggi. Pemikiran dan budaya kerja baru yang berasaskan "*first world thinking and work culture*" hendaklah dibangunkan, selaras dengan ketetapan kita untuk menjadi negara maju menjelang tahun 2020. Moga-moga setiap seorang kita bukan sahaja mempunyai "*towering personality*" seperti yang disebut oleh Y.A.B Perdana Menteri dalam Majlis Perdana Perkhidmatan Awam baru-baru ini, tetapi tanpa mengira gred dan pangkat, kita secara bersama akan dapat menjadikan perkhidmatan awam sebagai antara yang terbilang didunia sejagat.

Penutup

Marilah kita sama-sama membaharui tekad untuk bekerja dengan lebih gigih, membulatkan semangat dan tenaga kita ke arah kecemerlangan JPA dan seluruh perkhidmatan awam amnya. Marilah kita sama-sama berusaha untuk meningkatkan lagi kompetensi masing-masing dan mengamalkan budaya pembelajaran sepanjang hayat dengan keperluan dan tuntutan persekitaran dan dunia yang mencabar.

Februari 2005