



# 'Mata dan telinga' menilai prestasi perkhidmatan

**N**EGARA yang sejahtera dan lestari perlu mempunyai komuniti mampan dari segi pengamalan nilai dan budaya positif dalam norma kehidupan seharian.

Islam juga menekankan soal integriti dalam kehidupan bukan sahaja manusia malah keseluruhan alam semesta. Integriti terbentuk melalui nilai-nilai amanah, jujur dan kebolehpercayaan dalam memelihara kepentingan awam tanpa mengambil kesempatan untuk kepentingan diri.

Dengan kata lain, pengamalan nilai integriti adalah dengan melakukan perkara yang betul walaupun tidak dilihat oleh orang-orang di sekeliling serta tidak bercanggah dengan etika ataupun peraturan tertentu yang telah ditetapkan.

## **KEPENTINGAN PEMBANGUNAN INTEGRITI**

Nilai dan budaya komuniti menjadi kayu ukur sejauh mana masyarakat melakukan tindakan betul berdasarkan prinsip, peraturan mahupun perundangan ditetapkan.

Pembangunan dan penguatkuasaan integriti dalam kalangan komuniti boleh diterapkan melalui pendidikan serta penerangan secara berterusan bagi memastikan identiti atau perwatakan masyarakat dengan nilai-nilai baik terjamin.

Jika tidak, kelompangan nilai dan amalan tidak baik yang merosakkan sistem kemasyarakatan akan timbul seperti rasuah, penyelewengan, perkauman dan sebagainya.

Ini jelas menunjukkan bagaimana pentingnya integriti dihayati oleh komuniti sebagai manifestasi gelagat sesebuah bangsa bertamadun.

Tamadun termoden tidak semestinya hanya mempunyai ciri-ciri pembangunan fizikal terbaik tetapi ia perlu juga diterjemah dalam bentuk tindakan, tingkah laku dan budaya yang baik serta menolak sebarang perlakuan jelik mahupun yang merosakkan diri.



**PROGRAM** Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (CIB) adalah pendekatan baharu berteraskan konteks tempatan bagi meningkatkan budaya dan amalan integriti. - FB IIM

## **PERANAN KERAJAAN DAN ORGANISASI**

Melalui Rancangan Malaysia Ke-12 (RMK12), kerajaan menekankan keperluan untuk menjadikan integriti sebagai teras kepada kestabilan dan kesejahteraan negara dengan memfokuskan kepada Pemangkin Dasar Keempat, iaitu Meningkatkan Kecekapan Penyampaian Perkhidmatan Awam dan Memastikan Pelaksanaan Dasar Yang Berkesan.

Di bawah fokus ini, integriti harus dimantapkan manakala rasuah, penyelewengan serta salah guna kuasa perlu diperangi. Tata kelola baik perlu diterapkan dan diperkukuhkan selain sistem serta prosedur kerja ditambah baik dengan mengurangkan kerenah birokrasi bagi meningkatkan kecekapan serta produktiviti khususnya dalam pelaksanaan penyampaian berkesan kepada rakyat.

## **PENYELESAIAN MELALUI KONTEKS KOMUNITI**

Salah satu projek komuniti Institut Integriti Malaysia (IIM) iaitu program Pembangunan Integriti

Bersama Komuniti (CIB) merupakan pendekatan baharu berteraskan konteks tempatan bagi membantu mengenal pasti dan melaksanakan kaedah penyelesaian bersesuaian bagi meningkatkan pembudayaan dan amalan integriti.

Ini dapat diterjemah dalam aspek kualiti penyampaian infrastruktur dan perkhidmatan awam khususnya merangkumi bidang kuasa pihak berkuasa tempatan (PBT) untuk menyelesaikan isu dan permasalahan setempat.

Program ini melibatkan pembekal dan penerima perkhidmatan dalam kalangan komuniti terpilih. Pembekal perkhidmatan merupakan PBT dan syarikat pembekal perkhidmatan yang dilantik manakala penerima perkhidmatan merujuk kepada penduduk setempat yang menerima perkhidmatan dibekalkan.

CIB IIM adalah salah satu pendekatan paling berkesan dari segi kos bagi meningkatkan kualiti prestasi perkhidmatan awam, mengawal selia projek pembangunan sekali gus

memperbaiki taraf kualiti hidup komuniti setempat.

Melalui program CIB IIM, indikator seperti tata kelola baik, integriti dan kepercayaan awam dapat berfungsi dan saling melengkapi di antara satu sama lain. Ketiga-tiga indikator ini penting untuk membentuk sebuah corak pentadbiran berlandaskan kepada amalan bersih dari sebarang salah laku mahupun penyelewengan.

Ia boleh diamalkan untuk memantau penyampaian perkhidmatan kepada rakyat seperti pengutipan sampah di kawasan perumahan, pembersihan longkang atau saliran, penyelenggaraan parit dan pembaikan jalan di kawasan perbandaran atau perumahan.

Malah, perkhidmatan lain seperti pendidikan, kesihatan, projek perumahan dan sebagainya juga boleh dikembangkan lagi sebagai nilai tambah dalam pelaksanaan pendekatan CIB. Secara ringkas, pelaksanaan CIB IIM berupaya meningkatkan kualiti program awam di samping memastikan pelaksanaan projek-

projek pembangunan dan penyampaian perkhidmatan sekali gus memperbaiki kehidupan penduduk setempat.

## **PROJEK RINTIS**

Projek CIB IIM dimulakan secara rintis di Sarawak pada tahun lepas dengan penglibatan empat PBT iaitu Dewan Bandaraya Kuching Utara (DBKU), Majlis Perbandaran Sibul (MPS), Majlis Daerah Limbang (MDL) dan Majlis Daerah Matu dan Daro (MDMD).

Melalui program ini, IIM bertindak sebagai pemudah cara kepada pihak-pihak berkepentingan, iaitu PBT, jawatankuasa penduduk, kontraktor dilantik serta penduduk setempat yang memainkan peranan masing-masing sebagai 'mata dan telinga' bagi menilai prestasi perkhidmatan disediakan.

Menerusi projek yang dijalankan ini, pelbagai langkah dilakukan mengikut fasa tertentu dan kaedah-kaedah ditetapkan seperti pengambilan data di peringkat lapangan, melaksanakan kaji selidik, mewujudkan kumpulan kerja bersama, melakukan analisis pihak berkepentingan dan melaksanakan pemantauan berterusan.

Projek rintis yang dijalankan di empat PBT di Sarawak telah menunjukkan pencapaian memberangsangkan dari segi indikator-indikator integriti seperti ketelusan, akauntabiliti, penyampaian perkhidmatan dan tata kelola baik manakala terdapat peningkatan ketara dalam kadar penambahbaikan melebihi 95 peratus.

Sudah tiba masanya anggota perkhidmatan awam, pihak industri dan masyarakat seluruhnya menukar pendekatan tata laksana pengurusan masing-masing agar selaras dengan budaya tata kelola baik yang ingin ditekankan oleh kerajaan, iaitu akauntabiliti, ketelusan dan melaksanakan tanggungjawab dengan penuh integriti.