

# Kakitangan kaunter masih enggan patuh arahan PM

BH 15 JUN 1984

(F)

KUALA LUMPUR, Khamis — Teguran Perdana Menteri tentang perlunya jabatan-jabatan yang berhubung dengan orang ramai memperbaiki perkhidmatan kaunternya, hendaklah diberi perhatian berat oleh semua pihak.

Dalam rencana mengenai kawalan mutu kerajaan keluaran terbaharu buletin Institut Tabiran Awam Negara (Intan), Datuk Seri Dr Mahafiz Mohamad berkata, ketidak-cekapan dalam perkhidmatan kerajaan terbukti dalam perhubungan sesama pekerja, dan pekerja dengan orang ramai. Katanya, kakitangan hendaklah memiliki kesedaran perlunya mutu dalam

pekerjaan dan diberikan latihan untuk memastikan mereka mencapai satu tahap sesuai setiap masa.

Beliau berkata di perkhidmatan kaunter Amerikq Syarikat, pegawai-nya dilatih supaya sentiasa senyum dan berkata 'selamat menikmati hari yang baik'. Tidak ada sebab kenapa sikap seumpama itu tidak boleh diamalkan di sini, katanya.

Dalam tinjauan Berita Harian di beberapa perkhidmatan kaunter jabatan kerajaan seperti di Pejabat Pos, Jabatan Imigresen dan Jabatan Bekalan Air, didapati ramai kakitangan yang bertugas di kaunter masih keberatan untuk melemparkan senyuman atau

mengucapkan sesuatu yang mengembirakan kepada orang ramai yang mendapatkan perkhidmatan.

Bagaimanapun, ada juga sedikit perubahan terhadap para-layanan yang diberikan oleh kakitangan itu. Sifat lemah-lembut dan berbudi bahasa sudah mula diamalkan oleh mereka.

## Sombong

Beberapa orang yang ditemui berpendapat, walaupun kakitangan yang bertugas di kaunter-kaunter jarang yang senyum, tetapi layanan mereka tidak seperti dulu, kasar dan selalu menengking.

Sekarang kakitangan yang bertugas di kaunter sudah pandai berbudi bahasa

dan tidak marah-marah lagi.

Menurut seorang peniaga, Encik Abdul Razak Mohd Karim yang ditemui di Jabatan Bekalan Air, kakitangan yang bertugas di kaunter jabatan itu tidak sombong dan mereka sentiasa melayan orang ramai dengan sempurna.

"Saya juga tidak perlu beratur lama kerana perkhidmatan di sini sudah bertambah baik dan kakitangan yang bertugas juga tidak melengah-lengahkan tugas mereka.

Tidak seperti dulu, kakitangan di sini selalu bersikap kasar, lebih-lebih lagi bila tidak menyedaikan wang tukaran yang cukup," katanya.

Seorang pekerja di salah sebuah firma swasta, Encik Khairuddin Mohamad juga sependapat dengan Encik Abdul Razak.

Katanya, kerani-kerani kaunter di jabatan kerajaan sudah mula sedar tentang pentingnya bekerja dengan berbudi bahasa dan sabar bila berhadapan dengan orang ramai yang mempunyai berbagai-bagai jman berkata, jabatannya tingkah-laku.

Menurut Encik Khairuddin, untuk meningkatkan mutu kerja, kakitangan di kaunter tidak perlu senyum setiap masa kerana yang pentingnya ialah menjalankan tugas dengan cekap dan amanah.

Mutu pekerjaan bukannya terletak kepada senyuman seorang kakitangan tetapi sikap bertanggungjawab dan

keikhlasan waktu memberi perkhidmatan kepada orang ramai. katanya.

Cik Lillian Choong berkata, ada juga sebilangan kakitangan yang bertugas di kaunter di setengah-setengah jabatan bersikap sombong dan kurang sopan.

"Kadang-kadang ada juga di antara mereka memengking orang ramai yang membuat sedikit kesilapan waktu mengisi borang atau hendak bertanya," katanya.

Beliau berkata, tidaklah bermakna semua kakitangan mesti memberi layanan yang sempurna kepada setiap orang yang mendapatkan perkhidmatan. Tetapi seorang Kurangnya mereka ini janganlah mengeluarkan kata-kata yang kesat dan tidak menjalankan tugas.

Manakala Encik Abdul Latif berkala, layanan dan sikap kakitangan jabatan kerajaan yang bertugas di kaunter dan berhubung dengan orang ramai biasa sahaja.

"Tidak ada perkara yang boleh menyakitkan atau menyebabkan kita tersinggung," katanya.

Bagaimanapun, Encik Abdul Latif yang ditemui di Jabatan Imigresen tidak menafikan bahawa ada juga sebilangan kecil kakitangan kerajaan yang tidak sabar dan marah-marah kerana mengikut ragam kerja.

"Kalau hari itu banyak kerja dan ada masalah pula, maka cepatlah naik angin bila orang yang berurusan membuat kesilapan atau terlalu cerewet," katanya.

Sementara itu, Pegawai Perhubungan Jabatan Imigresen, Encik Ibrahim Haji Abdul Rahpel berkata, jabatannya memang mengambil berat terhadap perkara itu

dan sentiasa menasihati kakitangannya supaya memberi layanan sempurna kepada orang ramai.

Di samping itu, katanya, kursus perhubungan awam juga diadakan dari masa ke

semasa untuk kakitangan dan pegawai Imigresen di seluruh negeri.