

# Tunaikan setiap janji dalam Piagam Pelanggan

U.P. - 3 JUN 1994

KUALA LUMPUR 2 Jun — Perdana Menteri, Datuk Seri Dr. Mahathir Mohamad mengingatkan agensi-agensi dan jabatan-jabatan kerajaan supaya menunaikan setiap janji yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan untuk menanam keyakinan dan kepercayaan orang ramai terhadap perkhidmatan awam.

Menurut beliau, kerajaan tidak mahu melihat janji-janji kosong yang sekadar menjadi slogan, sehingga orang awam hilang kepercayaan kepada keikhlasan dan kecekapan jabatan-jabatan kerajaan.

Kata beliau, pada masa sekarang keadaan persekitaran perkhidmatan awam beroperasi termasuk jenis pelanggan, pekerja, sektor swasta, sistem maklumat dan sebagainya telah banyak berubah sejak 30 tahun lalu.

Menurutnya, pelanggan-pelanggan perkhidmatan awam kini lebih terpelajar dan mempunyai pengharapan yang lebih tinggi terhadap kua-

liti, kecekapan dan keberkesanan khidmat yang diberikan.

“Mereka sedar akan hak untuk mendapat layanan yang lebih adil dan munasabah daripada agensi-agensi kerajaan.

“Mereka memerlukan maklumat secara tepat mengenai keperluan-keperluan atau syarat-syarat yang mesti dipenuhi untuk mendapatkan sesuatu perkhidmatan termasuk masa yang diperlukan untuk sesuatu urusan,” kata beliau ketika berucap pada majlis perasmian Kompleks Jabatan Perkhidmatan Awam di Jalan Tun Ismail di sini, hari ini.

Turut hadir di majlis tersebut ialah Menteri di Jabatan Perdana Menteri, Datuk Abang Abu Bakar Abang Mustapha; Menteri Undang-undang, Datuk Hamid Albar, Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Ahmad Sarji Abdul Hamid dan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam, Tan Sri Mahmud Taib.

Perdana Menteri mene-

kankan, kakitangan perkhidmatan awam perlu mendahulukan kepentingan awam daripada kepentingan diri dan melaksanakan tugas dengan jujur, adil, bertanggungjawab dan cekap.

“Perlu wujud sikap akauntabiliti di kalangan anggota perkhidmatan awam dalam semua tindakan demi menjaga kredibiliti perkhidmatan awam sebagai jentera kerajaan,” katanya.

Beliau memberitahu, tugas kakitangan perkhidmatan awam adalah sangat penting kerana ia mempunyai kesan terhadap masyarakat.

Menurutnya, kakitangan awam bertanggungjawab menangani masalah dan urusan hidup masyarakat serta menterjemah dan melaksanakan segala dasar dan pendekatan bagi memudahkan pertumbuhan ekonomi, menguatkuasakan undang-undang dan mewujudkan suasana yang menyumbang kepada keamanan negara dan perpaduan dan negara.

Mengenai peningkatan prestasi, Dr. Mahathir berkata, satu masalah utama dalam usaha membawa perubahan ialah tindakan itu kerap kali tidak berterusan dan tiada berkesinambungan.

“Dengan perkataan lain, perubahan dibuat sekali dan kemudian berhenti.

“Dalam masyarakat Jepun, terdapat konsep yang dipanggil *kaizen* yang bermaksud penyempurnaan dan peningkatan prestasi sepanjang masa iaitu berusaha setiap masa untuk mencapai tahap yang lebih sempurna,” jelasnya.

Oleh itu kata beliau, industri Jepun telah berjaya menghasilkan barangan yang sepanjang masa menjadi lebih baik daripada yang terdahulu dan sudah tentu lebih baik daripada keluaran negara-negara lain yang kerap berpuashati dengan prestasi asal.

Beliau memberitahu, konsep tersebut patut dijadikan sebahagian daripada budaya kerja perkhidmatan awam.