

Tunaikan janji Piagam Pelanggan

BH - 3 JUN 1994

Oleh Kamal Ahmad

KUALA LUMPUR, Khamis - Perdana Menteri, Datuk Seri Dr. Mahathir Mohamad, tidak mahu Piagam Pelanggan yang ditetapkan oleh agensi dan jabatan kerajaan menjadi janji kosong sehingga orang ramai hilang kepercayaan kepada mereka.

Menurutnya, janji kosong yang menjadi slogan akan menyebabkan orang ramai tidak percaya dengan keikhlasan dan kecekapan jabatan sebagai jentera kerajaan.

Beliau berkata, orang ramai yang berusaha dengan jabatan perkhidmatan awam kini lebih terpelajar dan menaruh harapan yang tinggi terhadap kualiti, kecekapan serta keberkesanan perkhidmatan yang diberikan.

Selain itu, kata Perdana Menteri, pelanggan juga sedar haknya mendapat layanan lebih adil dan munasabah daripada agensi kerajaan.

"Oleh itu, adalah penting setiap janji dalam Piagam Pelanggan yang ditetapkan oleh agensi dan jabatan ditunaikan untuk memberi keyakinan dan kepercayaan kepada orang ramai," katanya ketika merasmikan Kompleks Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) bernilai RM70 juta di sini, hari ini.

Dr Mahathir berkata, selain menangani masalah dan urusan rakyat, kakitangan perkhidmatan awam perlu menterjemah dan melaksanakan segala dasar bagi memudahkan pertumbuhan ekonomi, menguatkuasakan undang-undang serta mewujudkan suasana yang menyumbang kepada keamanan dan perpaduan dalam negara.

"Mereka perlu mendahulukan kepentingan awam dari kepentingan sendiri dan melaksanakan tugas dengan jujur, adil, bertanggungjawab dan cekap demi menjaga kewibawaan perkhidmatan awam sebagai jentera kerajaan," katanya.

Hadir sama ialah Menteri Undang-undang Datuk Syed Hamid Albar; Menteri di Jabatan Perdana Menteri, Datuk Abang Abu Bakar Mustapha serta timbalannya, Datuk Raja Ariffin Raja Sulaiman; Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Ahmad Sarji Abdul Hamid; Ketua Pengarah JPA, Tan Sri Mahmud Taib serta beberapa bekas Ketua Pengarah JPA.

Dr Mahathir berkata anggota perkhidmatan awam mesti berupaya menegakkan maruah dan kepentingan negara supaya tidak digugat mana-mana pihak di arena antarabangsa.

Menurutnya, negara kini berada di persimpangan yang sangat kritikal selepas berakhirnya era pertelingkahan di antara dua kuasa be-

LHAT MUKA 2

Tunaikan Janji piagam pelanggan

DARI MUKA 1

sar yang meletakkan negara Islam sebagai sasaran kancah politik dunia.

Aspek kedua, katanya, Malaysia adalah termasuk dalam lingkungan negara pesisir Pasifik yang menjadi perhatian dunia berikutan pertumbuhan pesat ekonominya berbanding rantau lain di dunia.

"Dua perkembangan ini memerlukan negara kita bergerak aktif dan dinamik untuk memastikan kebebasan maruah serta peluang kita tidak digugat oleh mana-mana pihak.

"Bagi mencapai hasrat itu, pegawai kerajaan yang mewakili negara dalam persidangan antarabangsa mesti berani dan berkeupayaan tinggi menyuarakan pandangan dan pendirian dalam setiap perundingan secara jelas dan lantang," katanya.

Beliau juga bangga apabila JPA menetapkan wawasannya menjadikan perkhidmatan awam yang terunggul di dunia. Bagaimanapun ia dapat dicapai jika semua kakitangannya mempunyai semangat, yakin dan percaya dengan kemampuan yang ada.

Perdana Menteri juga mahu perkhidmatan awam meletakkan program pembangunan sumber manusia menerusi latihan terutama mengenai sikap terhadap kerja, sebagai agenda utama.

"Walau apa pun bentuk latihan yang dijalankan, kurikulum yang dirangka harus dipastikan dapat memenuhi keperluan semasa dan akan datang. Latihan mesti relevan dengan kehendak negara.

"Kakitangan perkhidmatan awam juga harus belajar sendiri untuk memperbaiki kebolehan dan kecekapan. Tabiat suka membaca juga perlu digalakkan kerana ia dapat memperkayakan pengetahuan seseorang tanpa latihan formal," katanya.