

26/01/1999

Perbaiki prestasi perkhidmatan awam

KETIKA mengadakan perjumpaan dengan pegawai dan kakitangan kerajaan negeri dan Persekutuan di Alor Star, Kedah, kelmarin, Timbalan Perdana Menteri, Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi bercakap mengenai keberkesanan perkhidmatan awam. Abdullah bukan saja layak bercakap mengenai perkara itu kerana pernah menjawat beberapa jawatan penting dalam perkhidmatan awam, malah beliau arif mengenai selok-belok pengurusan dan sistem bekerja dalam pentadbiran kerajaan. Beliau juga mengenal budaya bekerja dan sikap pegawai dan kakitangan kerajaan. Oleh itu, tegurannya berasaskan kepada pengalaman peribadi, bukan sekadar cakap seorang ahli politik. Walaupun tidak dinafikan kakitangan kerajaan banyak membantu usaha membangunkan negara, namun aduan yang diterima mengenai kelewatan, kecuaian dan ketidakberkesanan kementerian, jabatan dan agensi kerajaan yang masih tinggi, begitu mengecewakan. Prestasi cemerlang yang diharapkan dihayati oleh setiap pegawai dan kakitangan perkhidmatan awam, masih belum dapat dilaksanakan sepenuhnya. Disebabkan sikap 'acuh tak acuh' ketika menguruskan hal ehwal rakyat, menyebabkan nama baik organisasi mereka turut tercemar. Jika ia membabitkan orang asing, imej negara terjejas. Tidak hairanlah ketika melawat Ibu Pejabat Imigresen di ibu negara awal bulan ini, Perdana Menteri, Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad menasihatkan pegawai jabatan itu betapa pentingnya melayan orang asing dengan senyuman.

Melihat kepada aduan yang diterima Biro Pengaduan Awam (BPA) setiap tahun, ia adalah sesuatu yang memalukan. Ini kerana perkhidmatan dinamik dan berkesan yang diharapkan kerajaan masih tidak dapat diterapkan di kalangan kakitangan perkhidmatan awam terbabit. Pada 1997 saja, 3,697 aduan diterima oleh BPA berbanding 3,847 pada 1996. Kira-kira 66 peratus daripada aduan tahun lalu membabitkan kelewatan pihak terbabit menyelesaikan masalah rakyat, meskipun sudah ada piagam pelanggan yang sepatutnya memberi keutamaan kepada keperluan rakyat. Jika angka aduan bagi 1998 yang akan diumumkan kelak tidak menunjukkan tanda-tanda perubahan, sewajarnya satu tindakan drastik diambil untuk membendung kerenah birokrasi yang masih wujud. Bagi kerajaan, kerenah birokrasi yang sia-sia, adalah satu bentuk pengabaian tanggungjawab kepada rakyat. Ia berpunca daripada sikap pegawai atau kakitangan sektor awam yang terlalu dimanja-manjakan. Walaupun pelbagai prosedur dan sistem bekerja diperkenalkan, ia tidak akan membuahkan hasil selagi kakitangan kerajaan terus bersikap lesu dan tidak mementingkan kebajikan rakyat. Keistimewaan dan jaminan yang diberikan kerajaan kepada kakitangan perkhidmatan awam mungkin menjadi punca mereka tidak sedikit pun bimbang mengenai masa depan mereka dan keluarga. Keadaan ini berbeza dengan pekerja di sektor swasta, terutama ketika kegawatan ekonomi, yang mana mereka mungkin menghadapi tindakan dibuang kerja. Di sektor swasta, teknologi banyak mengubah budaya bekerja pegawai dan kakitangannya. Mereka yang tidak cekap terpaksa dibuang. Jika budaya seperti ini turut diterap di dalam pentadbiran kerajaan, ia mungkin boleh memperbaiki keadaan. Adalah tidak wajar menanggung bilangan pegawai dan kakitangan yang terlalu ramai terutama jika kewujudan mereka hanyalah sebagai 'penumpang'. Bagi menghadapi alaf baru yang penuh cabaran, setiap mereka memerlukan satu anjakan baru - bekerja dengan tekun, bertanggungjawab dan sentiasa mengutamakan kepentingan rakyat.

Pegawai dan kakitangan kerajaan tidak mempunyai alasan untuk menjalankan tugas dengan baik. Hari ini, segala kemudahan untuk melicinkan tugas

mereka adalah lengkap. Peruntukan yang besar disediakan dengan harapan masalah rakyat dapat diuruskan dengan berkesan. Jika kemudahan itu tidak digunakan dengan sepenuhnya atau disalahgunakan hingga menimbulkan kesusahan kepada rakyat, ia adalah satu pembaziran. Dalam zaman teknologi maklumat (IT) segala keputusan perlu dibuat pantas dan tepat, walau pun dengan tenaga kerja yang terhad.

Kelemahan perkhidmatan awam boleh memberi implikasi yang besar kepada negara kerana ia adalah jentera penting yang sepatutnya menggerakkan segala dasar untuk kemajuan dan kemakmuran rakyat. Apabila kakitangan jabatan dan agensi kerajaan terbabit tidak dapat menterjemahkan matlamat kerajaan untuk membela nasib rakyat, kerajaan yang akan dipersalahkan. Kakitangan kerajaan harus sedar bahawa sikap cuai mereka boleh menimbulkan prasangka buruk terhadap kerajaan yang bercita-cita untuk mewujudkan sebuah kerajaan yang Bersih, Cekap dan Amanah.

(END)