

23/01/2005

Agensi awam harus bersaing meninggalkan amalan lapuk

HAKIKAT bahawa perkhidmatan awam Malaysia antara yang terbaik di rantau ini memang tidak dinafikan. Pelbagai kemajuan dicapai negara sejak merdeka, selain disebabkan kestabilan politik, kesinambungan pemerintahan dan perpaduan kaum, adalah kerana keberkesanan sistem perkhidmatan awam kita. Malah, ramai berpendapat bahawa sistem perkhidmatan awam kita adalah satu-satunya peninggalan British yang memberi manfaat kepada rakyat selepas beratus-ratus tahun mereka menjajah negara ini.

Bagaimanapun, dengan pelbagai perubahan, kemunculan bermacam teknologi dan tahap pendidikan rakyat sekarang, sektor perkhidmatan awam juga perlu berubah terutama dari segi sikap dan amalan kakitangannya. Walaupun perubahan ketara terhadap sektor awam berlaku sejak Tun Dr Mahathir Mohamad mula menjadi Perdana Menteri lagi, masih banyak ruang yang perlu diperbaiki apabila negara memasuki fasa kedua Wawasan 2020 mulai tahun depan.

Kerana itu, apabila Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi berulang kali meminta kakitangan awam mengubah sikap dan amalan lapuk yang dianggap tidak lagi produktif, ia bukan sekadar kesinambungan harapan pucuk pimpinan kerajaan, tetapi adalah hasrat seorang yang memulakan kerjayanya sebagai pegawai perkhidmatan awam yang arif dengan kekuatan dan kelemahan sektor itu.

Kebanyakan kita sebagai pengguna perkhidmatan awam sekurang-kurangnya sekali tentu pernah mengalami pengalaman kurang menyenangkan ketika berurusan dengan kakitangan awam sama ada diherdik, menunggu lama, diminta datang lagi kerana pegawai bercuti atau kadangkala terpaksa membayar duit kopi. Justeru, sebagai rakyat, kita berkongsi harapan dengan Perdana Menteri agar amalan lapuk yang sesetengahnya dianggap remeh itu dihentikan segera.

Memang sudah banyak perubahan yang boleh dikesan apabila kita berurusan di kaunter perkhidmatan jabatan tertentu. Malah, wujud kecenderungan di kalangan pelbagai agensi kerajaan sekarang untuk berlumba menjadi yang terbaik di mata rakyat.

Sang Lamri amat berharap persaingan untuk memberikan khidmat terbaik kepada rakyat ini turut berlaku di kalangan agensi kerajaan negeri, terutama di pejabat daerah, tanah dan majlis tempatan. Ini amat penting kerana pelanggan agensi seperti ini adalah kalangan rakyat luar bandar, kebanyakannya nelayan dan petani, yang masih memandang pegawai awam sebagai 'tuan'.

Kebiasaannya di agensi seperti inilah pegawainya bukan saja suka menunjukkan kuasa, malah enggan mengagihkan kuasa mereka kepada pegawai bawahan apabila tiada di pejabat. Akibatnya, rakyat terpaksa menunggu atau 'ditolak seperti bola ke sana ke mari' walaupun hanya mahu mengetahui status permohonan mereka.

Amalan lapuk seperti inilah yang bukan saja menyusahkan rakyat malah menjejaskan usaha kerajaan untuk memberikan perkhidmatan terbaik seperti dijanjikan oleh pucuk pimpinan. Dan kepada sesetengah rakyat yang kurang perhitungan, mereka meluahkan kemarahan itu pada kertas undi apabila tiba pilihan raya.

(END) Source : Berita Harian