

24/01/2003

Kejujuran, integriti perangi amalan tidak sihat

Lee Lam Thye

DALAM kenyataannya mengenai status perkhidmatan awam di Malaysia baru-baru

baru ini, Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad melahirkan penghargaan kepada pegawai

kerajaan kerana sumbangan mereka dalam pembangunan negara. Bagaimanapun, Perdana Menteri turut melahirkan rasa kesal bahawa, walaupun pada tahap minimum, masih ada unsur rasuah di kalangan kakitangan awam.

Saya telah berulang kali menyatakan pandangan saya berkenaan perkhidmatan awam. Saya telah pun menyatakan bahawa semua yang terbabit dalam memberikan perkhidmatan awam perlu berusaha ke arah kecemerlangan dan profesionalisme.

Saya percaya bahawa perkhidmatan awam yang cekap dan telus adalah tulang

belakang kepada sebuah kerajaan yang baik dan bertanggungjawab, tidak kira

di negara maju mahupun negara membangun.

Malaysia amat bertuah dalam hal ini kerana mempunyai struktur perkhidmatan awam yang mantap dan banyak menyumbang kepada pembangunan negara sejak negara mencapai kemerdekaan.

Bagaimanapun, seperti juga organisasi lain, masih ada ruang untuk diperbaiki agar sistem perkhidmatan awam kita menjadi lebih cekap, berkesan dan telus.

Contohnya, walaupun usaha telah diambil untuk mempertingkatkan perkhidmatan kaunter di semua jabatan dan agensi kerajaan, aduan mengenai

perkhidmatan kaunter hadapan ini masih diterima. Masih ada kaunter yang memberi perkhidmatan tidak memuaskan.

Ada juga masalah kelewatan dalam memberi perkhidmatan dan juga kelengahan dalam mengambil tindakan terhadap aduan yang diterima.

Kenyataan baru-baru ini oleh Ketua Setiausaha Negara Tan Sri Samsudin Osman bahawa kakitangan awam tidak seharusnya memberi layanan istimewa kepada orang kenamaan, ahli perniagaan dan kenalan, disambut baik oleh masyarakat.

Sebagai ahli profesional yang komited, pegawai kerajaan perlu memberi layanan yang sama rata dan adil kepada semua pelanggan, tanpa mengira status pelanggannya dalam masyarakat.

Ini kerana imej kerajaan, pada dasarnya, bergantung kepada kualiti, sikap dan tingkah laku yang ditunjukkan oleh pegawainya. Mereka perlu dilihat memberikan layanan mesra dan adil kepada orang awam.

Pegawai perkhidmatan awam perlu komited dan mesra pelanggan. Institusi perkhidmatan awam yang dilihat sebagai telus dan bertanggungjawab akan membawa imej positif kepada kerajaan, dan seterusnya akan menjamin sokongan dalam pilihan raya.

Orang awam secara amnya mengetahui bahawa perkhidmatan awam kita telah banyak memberi sumbangan terhadap pembangunan negara dan

mempertingkatkan kualiti hidup rakyat.

Begitupun, masih ada ruang untuk pembaikan dari segi mencapai

kecemerlangan, ketelusan dan pertanggungjawaban.

Pegawai kerajaan perlu sentiasa berusaha untuk memperbaiki dan mencuba pendekatan baru yang bertujuan memberi perkhidmatan awam yang terbaik kepada masyarakat. Mereka perlu peka dengan semua aduan awam yang diterima.

Rakyat kini lebih sedar mengenai hak mereka, termasuk hak untuk mendapat perkhidmatan awam yang lebih cekap dan berkesan oleh pegawai kerajaan. Pada tahun baru ini, sesuaiilah jika pegawai kerajaan mendokong hasrat mencapai aduan sifar sebagai azam tahun baru.

Sementara kita mengharapkan perkhidmatan yang lebih baik daripada pegawai kerajaan, kita juga tidak menafikan bahawa mereka harus diberi ganjaran lebih baik mengikut kemampuan kerajaan.

Etika dan nilai moral yang baik perlu menjadi keutamaan untuk sebuah sistem perkhidmatan awam yang bersih, cekap dan dipercayai. Pegawai kerajaan perlu memupuk sebuah budaya yang akan membawa kepada sistem perkhidmatan awam yang berdedikasi, cekap dan berkesan, yang memberi tumpuan kepada integriti pengurusan.

Untuk mencapai objektif ini, budaya kerja itu perlu mendokong nilai etika dan disiplin yang tinggi, bertanggungjawab dan telus.

Usaha berterusan harus dilakukan untuk memperkukuhkan integriti dan nilai etika ini kerana individu yang mempunyai integriti yang tinggi, dalam apa juga keadaan, tidak akan membabitkan diri dengan amalan rasuah.

Pegawai perkhidmatan awam perlu menjalankan tanggungjawab mereka dengan penuh integriti dan kejujuran dengan mengambil kira nilai etika dan ketelusan.

Pemupukan nilai etika yang baik di samping memperteguhkan ikrar pemerintahan yang baik adalah cara paling berkesan untuk membanteras amalan rasuah di dalam perkhidmatan awam.

Nilai moral dan etika bukan saja penting dalam perkhidmatan awam, malah di semua sektor dalam masyarakat. Ini kerana rasuah dan lain-lain amalan negatif juga wujud dalam sektor korporat, badan bukan kerajaan dan juga badan sukarela.

Pada dasarnya, menjadikan kejujuran dan integriti sebagai cara hidup dan membentuk budaya antirasuah adalah jalan paling berkesan untuk memerangi amalan tidak sihat ini.