

18/08/2003

Ketua jabatan tidak profesional berdepan media massa

Othman Mamat

KESEDARAN mengenai fungsi, peranan, tugas dan tanggungjawab serta struktur organisasi media di kalangan ketua jabatan dan agensi kerajaan di negara ini, khususnya di Johor, nampaknya masih rendah. Malah, sebahagian daripada mereka, termasuk juga di kalangan wakil rakyat, tidak tahu apa tugas dan tanggungjawab sebenar media dan pengamalannya.

Lantaran, mereka menyalahkan media apabila sesuatu majlis atau acara dianjurkan tidak mendapat liputan akhbar. Mereka mendakwa media tidak peka dan prihatin, malah menempelak kononnya media tidak tahu tanggungjawab.

Bunyinya agak keterlaluan, tetapi hakikatnya memang ada ketua jabatan secara terbuka menyatakan: "Kita (jabatan) tak perlu layan orang surat khabar ini lebih-lebih, sebab memang tugas dan tanggungjawab mereka memberi publisiti kepada aktiviti kita."

Bertolak daripada mentaliti sedemikian, ada di kalangan ketua jabatan mengabaikan pengamal media, malah menggugurkan nama wartawan daripada senarai delegasi ketika menganjurkan lawatan tertentu.

Yang anehnya, ketua jabatan dan kakitangannya itu jugalah yang terhegeh-hegeh menghantar siaran atau kenyataan akhbar untuk diproses dan disiarkan, setiap kali diadakan acara atau majlis.

Nah! sekarang siapa yang tidak peka? Kalau media bersikap demikian, pasti siaran akhbar itu dibakulsampahkan saja.

Sebenarnya, wartawan tidak mengharap mereka dipuja dan jauh sekali meminta ditanggung serba-serbi serta diarak ke hulu ke hilir bersama sesuatu delegasi sama ada di dalam atau luar negara. Cukuplah sekadar memberikan layanan yang adil dan tidak mengangap mereka seperti pengemis.

Satu lagi sikap kurang profesional di kalangan ketua jabatan ialah apabila terbaca laporan pendedahan tertentu disiarkan akhbar. Sepatutnya, mereka mengarahkan siasatan terperinci dilakukan terhadap subjek yang dilaporkan dalam laporan berkenaan, tetapi malangnya keadaan sebaliknya pula berlaku. Wartawan yang bersusah payah mendapatkan bahan berita untuk pendedahan itu pula dijadikan sasaran.

Terlanjur membincangkan perilaku kakitangan perkhidmatan awam, sikap tidak sopan dan kurang mesra pelanggan sebenarnya masih menebal dalam masyarakat hari ini. Walaupun pelbagai kempen disusuli dengan Piagam Pelanggan digariskan untuk setiap jabatan kerajaan, masih ramai kakitangan tidak mengendulkannya.

Kejadian terbaru membabitkan petugas di bahagian farmasi di Poliklinik Tampoi, di pinggir bandar raya Johor Bahru beberapa hari lalu. Mereka bukan saja culas melaksanakan tugas, malah kelihatan terlalu berat untuk melayan pelanggan dengan mesra dan sopan.

Ketika pelanggan iaitu pesakit termasuk ibu mengandung sedang beratur panjang di luar farmasi, kakitangan di situ masih sempat melilau ke sana sini, tanpa diketahui arah tujuan sebenar. Sepatutnya mereka berada di kaunter farmasi pada masa itu kerana jam menunjukkan 11.45 pagi (masih dalam waktu operasi farmasi berkenaan).

Sekembali ke kaunter, petugas terbabit langsung tidak menunjukkan sikap mesra dengan pelanggan. Jawapan bagi pertanyaan dikemukakan pesakit dilayan sambil lewa saja, sambil memaparkan mimik muka masam mencuka.

Tingkah lakunya itu menggambarkan seolah-olah petugas terbabit dipaksa bekerja di situ, walhal dia yang memohon jawatan itu dan dibayar gaji untuk menjalankan kerja yang dipohon dulu.

Mereka harus sedar dan insaf, jawatan yang dipegang itu adalah satu

amanah dan patut bersyukur kerana daripada beribu orang yang memohon, mereka terpilih. Jika sudah bosan dengan tugas berkenaan, mereka patut memberi laluan kepada orang lain yang kurang bernasib baik ketika pemilihan dulu.

Nampaknya, kerajaan (termasuk kerajaan negeri) perlu melakukan revolusi pemikiran secara besar-besaran untuk merawat mentaliti kakitangannya termasuk ketua jabatan, secara menyeluruh membabitkan segenap aspek urusan. Ini perlu bagi memperbaiki tanggapan masyarakat terhadap perkhidmatan awam.

Pada masa sama, ketua jabatan seharusnya belajar memahami tugas dan tanggungjawab media dan seterusnya menurunkannya kepada kakitangan bawahan supaya tidak timbul lagi salah tanggapan mengenai tugas antara satu sama lain.

Mereka sepatutnya belajar daripada Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad, yang begitu tinggi `PR' (perhubungan awam) dengan semua orang termasuk petugas media, walaupun sudah bergelar Perdana Menteri dan pemimpin dunia ketiga.