

Balas keprihatinan kerajaan menerusi prestasi baik

"ORANG berbudi kita berbahasa, orang memberi kita, berbahasa." Itulah ungkapan awal yang diucapkan Ketua Pengarah Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), Tan Sri Ismail Adam apabila diminta mengulas mengenai kualiti sistem penyampaian perkhidmatan awam ketika ini.

Beliau menggunakan peribahasa itu sebagai gambaran kepada tanggungjawab yang sewajarnya dilakukan kakitangan awam selepas kerajaan mengumumkan berita baik kenaikan gaji kepada hampir 1.2 juta kakitangannya baru-baru ini.

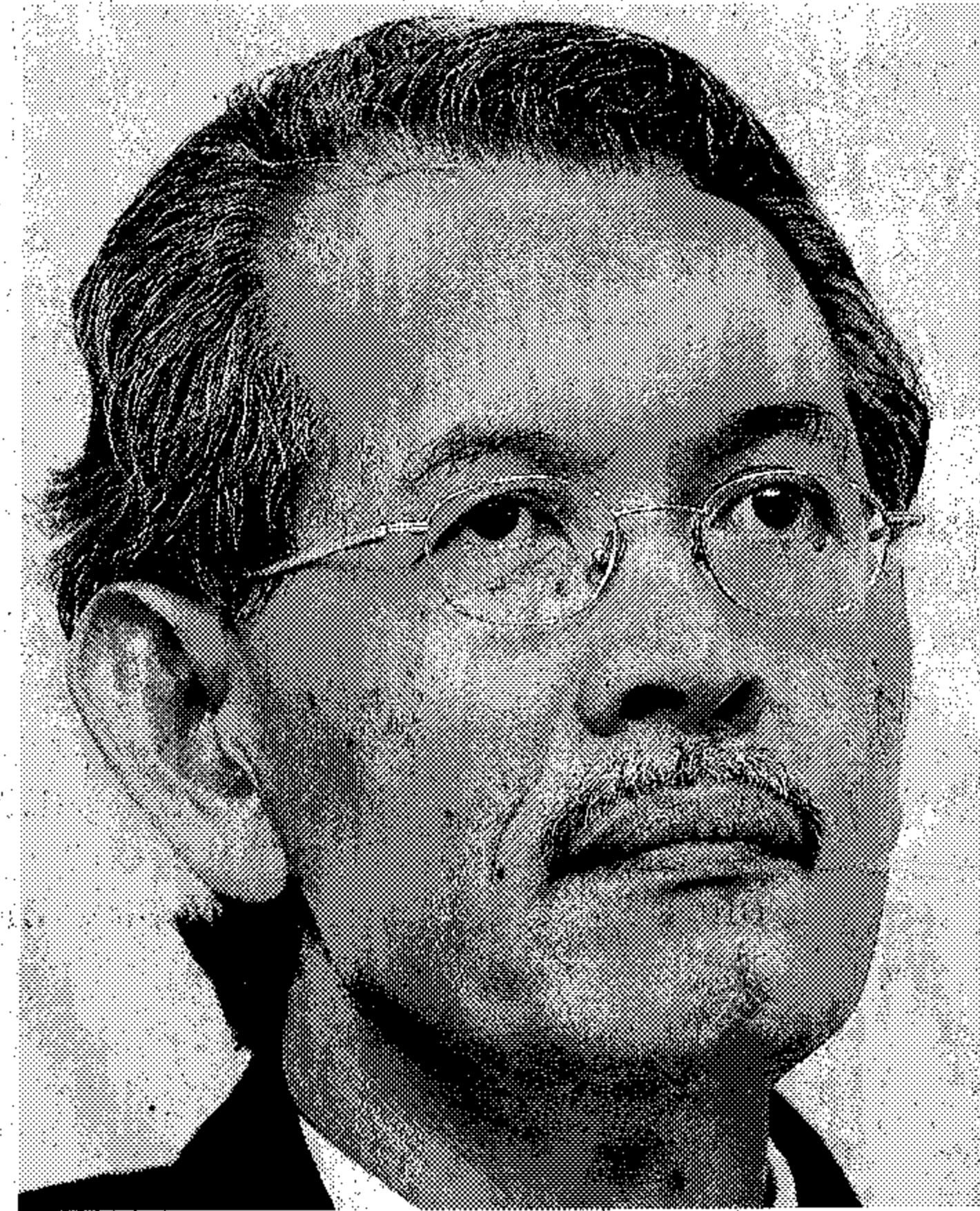
"Semua kakitangan awam perlu meningkatkan prestasi sebagai tanda membalas keprihatinan kerajaan mengutamakan kebajikan mereka dengan memberi kenaikan gaji serta beberapa insentif lain. Kenaikan itu membuktikan kerajaan berkeyakinan bahawa kakitangannya mampu meningkatkan prestasi kerja mereka.

"Justeru, sudah sampai masanya, kakitangan awam pula memenuhi harapan kerajaan untuk memberi khidmat terbaik kepada semua lapisan masyarakat. Setiap ketua jabatan pula wajar memantapkan khidmat kakitangan di bawahnya dan bertindak jika ada yang bermasalah," katanya.

Merujuk kelemahan di beberapa jabatan terutama yang membabitkan perkhidmatan di kaunter, Ismail berkata, satu kajian menyeluruh perlu dilakukan sebelum melabelkan sistem perkhidmatan perkhidmatan awam sebagai kurang berkualiti.

Katanya, di negara ini ada 729 agensi kerajaan dan tidak sewajarnya tanggapan sedemikian dilemparkan kepada perkhidmatan awam secara umum kerana kebanyakan kes membabitkan kegagalan memberikan perkhidmatan berkualiti bukan berlaku di setiap kaunter.

"Maklumlah, dalam sejuta kakitangan kerajaan, pasti ada yang bermasalah dan inilah yang dikatakan kerana nila setitik,



"Sudah sampai masanya, kakitangan awam pula memenuhi harapan kerajaan untuk memberi khidmat terbaik kepada semua lapisan masyarakat. Setiap ketua jabatan wajar berusaha memantapkan khidmat kakitangannya dan bertindak jika ada yang bermasalah"

Ismail Adam
Ketua Pengarah JPA

BH-18/6/2007

rosak susu sebelanga. Justeru, pasti ada di kalangan 1.2 juta kakitangan ini yang memerlukan tindakan lebih khusus bagi memperbaiki sistem penyampaian awam.

"Namun, sekali lagi saya ingatkan sebagai kakitangan dalam sektor kerajaan, mereka mesti bertanggungjawab untuk memenuhi harapan kerajaan. JPA juga sudah mengingatkan kepada semua ketua jabatan dalam beberapa pertemuan sebelum ini untuk memastikan perkara ini diberi keutamaan," katanya.

Ismail mengakui perkhidmatan kaunter adalah gambaran paling dekat kepada pelanggan untuk menilai sesuatu jabatan. Oleh itu, kakitangan yang ditugaskan di situ juga sewajarnya berkelayakan dan menerima latihan secukupnya.

Katanya, setiap jabatan perlu mengenalpasti masalah dihadapi kakitangannya dan jika mereka kurang menerima latihan, adalah menjadi tanggungjawab jabatan terbabit untuk memberikan mereka latihan.

"Jika didapati kakitangan itu tidak sesuai di sesuatu posisi, perubahan wajar dilaksanakan iaitu dengan menukarkannya ke bahagian lain. Jangan sampai kakitangan yang tidak mahir dengan sesuatu tugas ditempatkan di situ.

"Itulah puncanya pelanggan kadangkala mendapat maklum balas berbeza daripada beberapa kakitangan kaunter di jabatan sama. Perkara ini mungkin berlaku kerana pembahagian tugas dikendalikan mereka yang tidak mahir," katanya.

Ismail berkata, pelanggan yang tidak berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan awam boleh membuat aduan melalui pelbagai saluran disediakan sama ada menghubungi jabatan terbabit atau menghantar e-mel ke JPA.

Bagaimanapun, beliau mengingatkan pelanggan yang ingin membuat aduan supaya memberikan butiran aduan secara terperinci seperti menyatakan dengan jelas kaun-

ter terbabit dan cawangan agensi di mana mereka berurusan.

"Jangan membuat aduan secara umum saja dan pengadu mesti ikhlas mengadu bertujuan membantu meningkatkan kualiti perkhidmatan awam, bukan berniat sekadar untuk menghentam kerajaan," katanya.

Sementara itu, Presiden Cuepacs, Omar Osman, berkata pihaknya mengelaskan perubahan dalam sistem penyampaian perlu ditumpukan terhadap tiga perkara utama iaitu perkhidmatan menjawab panggilan telefon, kaunter dan layanan di pintu masuk setiap jabatan.

Katanya, mereka yang layak ditempatkan untuk mengendalikan ketiga-tiga bahagian itu mestilah mereka yang menerima latihan menyeluruh supaya menguasai sepenuhnya setiap latar belakang jabatan serta mampu memberi penerangan secara jelas terhadap setiap soalan serta permasalahan pelanggan.

Malah, beliau berkata, mereka yang ditugaskan menyambut tetamu di kaunter pertanyaan juga perlu dipilih di kalangan pekerja berpengalaman yang menguasai sepenuhnya selok belok jabatan terbabit.

"Selain itu, suatu perubahan di jabatan kerajaan juga perlu dilaksanakan bagi memastikan kaunter beroperasi sepenuhnya pada masa rehat kerana itu adalah tempuh masa terbaik untuk pengguna berurusan. Sediakan perkhidmatan menyeluruh dari jam 8 pagi hingga 5 petang," katanya.

Omar berkata, Cuepacs sedang bergerak ke seluruh negara bagi memberi penerangan kepada kakitangan perkhidmatan awam dengan turut dihadiri setiap ketua jabatan masing-masing untuk menyeru kepada perubahan drastik dalam semua aspek seperti disiplin, imej serta cara berpakaian.

Beliau turut meminta setiap kakitangan dapat membuat perubahan drastik pada bulan ini supaya apabila pelarasan gaji bermula bulan depan, ia disertai peningkatan mendadak kualiti perkhidmatan.