

Cuepacs sasar perkhidmatan awam kelas pertama

BA-27/5/2007

? Apakah yang dimaksudkan Cuepacs mengenai perubahan drastik berhubung produktiviti dalam sektor awam selaras pengu- muman gaji, baru-baru ini.

Cuepacs tidak mahu membiarkan aduan orang awam berhubung mutu perkhidmatan sektor berkenaan, khususnya produktiviti. Kita tidak mahu kakitangan awam buat kerja sambil lewa, kerja sambilan dan sebagainya. Semua ini perlu dihapuskan. Kita mahu perubahan drastik seperti tiba awal di pejabat tepat pada masanya, imej baik, jaga maruah dan disiplin, manakala, kakitangan awam diberikan latihan kemahiran seiring perubahan masa.

Semuanya harus dipertingkatkan, seiring dengan peningkatan kualiti modal insan yang kerap ditekan Perdana Menteri sejajar kenaikan gaji minimum RM1,000.

Ini yang kita mahu semua sektor awam lakukan. Cuepacs berharap selepas ini semua sektor awam dapat ambil tindakan segera perkara ini. Jika bertugas di kaunter, kakitangan awam ini perlu ceria, mampu berkomunikasi dengan baik dan berpakaian kemas.

? Bagaimanakah usaha memantau dan mengawal produktiviti dalam sektor awam? Adakah Cuepacs akan menubuhkan jawatankuasa bersama kerajaan dalam memantau produktiviti kakitangan awam.

Dalam tempoh tiga bulan ini sehingga 31 Julai, Cuepacs akan mengadakan 'road show' seluruh Malaysia. Saya sudah mengunjungi beberapa agensi kerajaan di seluruh

negara, mereka (kakitangan awam) yang ditemui terbukti memberikan komitmen tinggi.

Cuepacs menganjurkan sesi dialog dan taklimat yang dihadiri ketua jabatan, pegawai kerajaan, ketua unit dan kakitangan bawahan. Kita mahu buat penerangan sejelas-jelasnya. Misalnya, pada taklimat Universiti Pertanian Bintulu, seramai 400 kakitangan awam pelbagai peringkat hadir. Mereka adalah daripada pegawai polis, kakitangan Jabatan Imigresen dan Jabatan Kastam, jururawat, anggota bomba dan penyelamat serta kakitangan agensi kerajaan lain.

Kita tidak mahu ada lagi pekerja sektor awam was-was kehendak kerajaan meningkatkan produktiviti selaras kenaikan gaji. Mengenai penubuhan jawatankuasa bersama kerajaan, ia sudah dibentuk sejak tiga tahun lalu. Namun, jawatankuasa ini tidak memainkan peranan aktif dan menyeluruh kerana sering bertukar pemimpin. Mulai hari ini Cuepacs mahu hidupkan semula jawatankuasa berkenaan.

? Bagaimana untuk meyakinkan orang ramai yang berurusan dengan kakitangan mengenai perubahan dilakukan?

Pertama sekali, kakitangan kerajaan perlu tunjukkan masa kerja yang tepat dan menghargai waktu kerja. Misalnya, di jabatan yang mengurus dengan kaunter pembayaran. Biasanya, setiap hari pelanggan datang jam 7.30 pagi, tetapi kebiasaannya kakitangan awam masih belum ada di kaunter. Kakitangan awam biasa datang kerja jam 8 pagi. Mereka mula kerja setengah jam kemudian.

Datang sebelum jam 8 pagi dan mulakan kerja lebih awal. Inilah contoh yang kita mahu kakitangan awam tunjukkan. Pelanggan datang jam 7 pagi dari jauh dan jika kakitangan kerajaan tiba di pejabat jam 8 pagi, mereka akan mulakan tugas jam 8.30. Keadaan ini, menimbulkan kesukaran kepada pelanggan.

Dalam hal ini, kita mahu agensi dan jabatan buat piawai baru. Ubah balik masa kerja berkenaan. Misalnya, di Jabatan Imigresen dan kastam satu jam passport dah siap, termasuk permohonan membuat MyKad. Selain itu, kita minta pengurusan tertinggi sektor awam, tengok balik kemudahan pejabat kakitangan, seperti di Putrajaya, memiliki pejabat yang canggih dan selesa.

Keadaan ini menimbulkan kece- riaan. Kita tidak mahu dalam sesuatu agensi itu, bila pergi pejabat kakitangan tidak ada meja atau kerusi.

Perkara remeh ini boleh mence- tuskan rasa tertekan di kalangan kakitangan. Setiap jabatan ada peruntukan untuk perbaiki keadaan itu. Jangan hanya perbaiki kemudahan untuk kakitangan atasan atau bilik bos saja. Ini berat sebelah namanya. Sebaliknya, jika pejabat bos ada permaidani, bilik kakitangan awam juga perlu disediakan kemudahan sama. Dalam lawatan saya ke beberapa agensi kerajaan, masih ada kakitangan guna meja lama dan kerusi yang sepatutnya sudah dilupuskan.

? Ramai kakitangan awam berpendapatan rendah melakukan kerja sambilan seperti memandu taksi akibat kesempitan

wang, namun selepas kenaikan gaji bermula Julai ini, Cuepacs berjanji menghentikan budaya dua kerja ini. Bagaimana hendak melaksanakannya.

Sebelum ini kita dapati kerja sambilan terpaksa buat bagi menampung kos sara hidup yang tinggi. Biasanya mereka dapat tambahan pendapatan RM300 hingga RM400. Kini, Pak Lah sudah naikkan lebih RM300, saya ingat itu sudah dapat imbalan balik. Jadi tidak perlu buat kerja sambilan lagi.

Kerja lebih masa ini menjejaskan kesihatan. Berhentikan secara berperingkat. Jika kakitangan awam ada tekis sendiri bagi orang lain bawa. Sekiranya hendak buat juga boleh bawa tetapi pada Sabtu dan Ahad.

? Apakah sasaran dan perubahan besar yang akan dilaksanakan Cuepacs dalam mencapai misi menjadikan perkhidmatan sektor awam kelas pertama.

Cuepacs yakin boleh dicapai jika kakitangan awam melakukan perubahan drastik, manakala semua agensi merancang program latihan kakitangan dan mempertingkatkan disiplin serta kemahiran yang ada.

Menerusi usaha ini kita percaya dalam masa lima tahun dari sekarang, sektor perkhidmatan awam akan miliki standard tinggi setanding sektor awam negara luar yang maju.

Ketua jabatan pada peringkat agensi boleh buat perbincangan terus tanpa tunggu masa lama. Sekarang, kerajaan sudah peruntukan satu peratus untuk memberi latihan kepada

kakitangan awam. Peruntukan ini perlu dibelanjakan. Jangan tunggu lama.

Di sinilah wujudnya kelemahan. Ada kakitangan yang berkhidmat 20 hingga 30 tahun tetapi tidak pernah diberikan kursus. Bila kita tanya mengapa, jawabnya hanya pegawai atasan dihantar kursus di dalam dan luar negara.

Sepatutnya kakitangan bawahan mendapat pendedahan sama. Kita harap jabatan serius mengenai perkara ini. Kita tidak mahu perkara ini terus berlaku kerana ramai kakitangan awam yang langsung tidak pernah menjalani kursus. Ia membuktikan jabatan itu tidak cekap dan sebab itu banyak aduan negatif diterima mengenai sektor awam.

Begitu juga dengan penggunaan ICT di luar bandar atau daerah kecil. Mungkin di ibu pejabat baik, tetapi daerah banyak yang ketinggalan. Kita mahu semuanya dipertingkatkan. Sebelum ini, begitu banyak cogan kata dibuat, termasuk piagam dan sebagainya, tetapi kurang pelaksanaan. Itu sebabnya, Cuepacs buat semakan gaji secara drastik. Kita hantar memorandum pada 11 Januari, manakala 21 Mei kerajaan buat pengumuman untuk tempoh masa yang begitu singkat. Sejarah bagi Cuepacs.

? Di manakah kelemahan paling ketara dalam sistem penyampaian awam yang akan diberi tumpuan dan apakah usaha yang direncanakan untuk memperbaiki kelemahan itu.

Sistem penyampaian ini ialah satu sistem berpasukan. Ia ada dua



Omar Osman

peringkat. Ada satu sistem penyampaian ini tertakluk kepada keputusan individu. Individu ini ada kuasa mutlak. Dia sendiri buat keputusan serta merta. Ia dikenali sebagai penyampaian secara terus.

Sistem kedua ialah mempunyai satu kumpulan pasukan. Contoh penghantaran satu borang dalam sesebuah agensi kerajaan. Ia perlu diserahkan kepada banyak pihak sebelum dapat kelulusan. Birokrasi seperti ini perlu dihapuskan dalam sistem perkhidmatan awam di Malaysia. Kita mahu kelulusan sesuatu projek atau pengambilan sistem perjawatan dipercepatkan tanpa banyak kerenah. Jangan ditangguhkan. Macam permohonan bagi sijil layak menduduki (CF) untuk kedia- man.

Jangan tangguh lagi. Dalam hal ini, kita akan buat perbincangan dari semasa ke semasa dengan Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA). Membincangkan sistem yang berlaku pada peringkat bawahan dan penurunan kuasa.