

Budi bahasa tonjol kewibawaan penja

BA 24.5.2007 ms 8

Oleh Dr Muhamad Ali Embi

HASRAT kerajaan melaksanakan kempen budi bahasa adalah untuk memastikan rakyat, tanpa mengira kedudukan, kaum, agama, umur dan pekerjaan mengamalkan sifat berbudi bahasa di dalam menjalani kehidupan seharian. Sifat mulia ini bukan saja lahir daripada ucapan seperti memberi salam atau menuturkan kata-kata yang baik, malah meliputi sikap menghormati orang lebih tua, menolong insan lemah dan berpakaian sopan.

Selepas kakitangan awam tersenyum lega kerana bakal menikmati gaji baru berkuat kuasa 1 Julai ini, sikap berbudi bahasa ketika melayan rakyat sudah tentu menjadi

elemen tambahan dalam meningkatkan mutu perkhidmatan awam itu sendiri. Saban masa kita mendengar rungutan rakyat terhadap layanan kurang baik yang diberikan sesetengah kakitangan awam terhadap pelanggan mereka.

Kadangkala panggilan yang dibuat tidak berjawab atau dijawab secara acuh tidak acuh atau dengan nada kasar. Ini antara kes yang sering kita dengar, menggambarkan kurangnya sifat sopan santun dan berbudi bahasa di kalangan penjawat awam.

Sikap berbudi bahasa yang dimiliki kakitangan awam akan mewujudkan hubungan baik di antara rakyat dengan kakitangan kerajaan. Bukanlah sesuatu yang merugikan sekiranya kakitangan awam

melayani pelanggan dengan muka manis terutama di kaunter atau mengucapkan kata-kata ringkas seperti "bolehkah saya bantu encik!"

Layanan mesra seperti ini sudah tentu dapat menyejukkan hati pelanggan yang mungkin panas dan geram kerana terpaksa menunggu lama untuk berurusan.

Guru yang mempamerkan budi bahasa tinggi sudah tentu dapat melahirkan pelajar berakhlak mulia kerana guru mempunyai pengaruh kuat terhadap remaja, selain ibu bapa dan rakan sebaya.

Oleh itu, tidak hairanlah ada pepatah Melayu menyatakan jika gurunya kencing berdiri sudah tentu muridnya kencing berlari. Guru mestilah menjaga tutur kata, pergaulan, berpakaian sopan supaya dapat

awat awam

menjadi contoh baik kepada pelajar.

Begitu juga dengan petugas perubatan di hospital seperti doktor dan jururawat yang mana layanan mesra sangat-sangat penting untuk berhadapan dengan individu yang memerlukan nasihat dan kata semangat melawan penyakit kerana doktor dan jururawat yang bermuka manis dan berlemah lembut sebenarnya boleh membantu mempercepatkan pemulihan pesakit.

Kakitangan beruniform yang berurusan secara langsung dengan rakyat seperti polis sudah tentu perlu mempunyai budi bahasa dan kesopanan yang tinggi. Segala aduan walaupun daripada golongan berpendapatan rendah hendaklah diberi perhatian dan dilayan dengan baik. Mereka juga hendaklah bertindak pantas kepada setiap laporan yang diberikan walaupun pelapor adalah seorang petani atau penduduk kampung.

Golongan pentadbir yang menjadi penggerak sesuatu kementerian, jabatan atau agensi hendaklah mempunyai kesopanan yang tinggi di dalam memimpin organisasi mereka. Pentadbir yang baik budi bahasanya tentu akan disenangi orang bawahan berbanding pentadbir yang sering memaki hamun.

Kesannya, sudah tentu akan melahirkan suasana kerja yang harmonis dan kondusif dan bermotivasi di dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Akhirnya, ketiga-tiga pihak iaitu pemimpin, pekerja dan rakyat akan mendapat manfaat daripada sifat yang terpuji ini.

Kempen berbudi bahasa yang dianjurkan kerajaan sememangnya langkah baik dan kena pada tempatnya. Malah untuk menjadikan kempen ini lebih berkesan, kerajaan boleh memperkenalkan kursus atau latihan jangka pendek yang berkaitan berbudi bahasa kepada kakitangannya. Institusi latihan seperti Institut Tadbiran Awam Negara (Intan) dan institusi pengajian tinggi awam (IPTA) boleh diamanahkan untuk menjalankan kursus ini.

Bukanlah menjadi sesuatu perkara yang sukar untuk melahirkan kakitangan awam bertanggungjawab dan berbudi bahasa kerana sifat semula jadi rakyat Malaysia telah diasuh dan diajar untuk berbudi bahasa sejak kecil. Ia adalah warisan yang perlu dipertahankan. Malah kita perlu menonjolkan sehingga menjadi 'trade mark' kepada jentera pentadbiran negara.

Penulis adalah Timbalan Dekan (Penyelidikan dan Siswazah) Fakulti Pengurusan Awam dan Undang-undang UUM, Sintok, Kedah