

# Pertingkatkan kualiti petugas kaunter

B. H. M/S 11 18.6.07

## Sikap kakitangan awam tak profesional cermin kelemahan jabatan kerajaan

### Laporan Khas

Oleh Azrul Affandi Sobry

**T**INJAUAN *Berita Harian* di beberapa jabatan kerajaan seperti hospital, Jabatan Imigresen dan Jabatan Pendaftaran Negara (JPN) mendapati mutu layanan di kaunter masih lemah dan berada pada tahap tidak memuaskan.

Sepanjang tinjauan itu, didapati majoriti petugas di kaunter tidak mesra pelanggan, malah ada di kalangan mereka yang berkomunikasi dengan nada agak kasar dengan pelanggan yang berurusan di kaunter.

Malah, mereka secara terang tidak mematuhi piagam pelanggan yang ditampal di dinding serta meja kaunter yang antara lain menggariskan peraturan supaya kakitangan perlu mesra dan melayan pelanggan dengan senyuman serta bersopan santun.

Keadaan ini diburukkan lagi dengan kebanyakan kaunter lengang tanpa petugas terutama pada masa rehat, sedangkan pada ketika itu ramai pelanggan bertumpu untuk menyelesaikan urusan dengan jabatan mereka.

La lebih ketara di Jabatan Imigresen kerana pada ketika begitu ramai pelanggan bersesak-sesak untuk berurusan, hanya enam daripada 22 kaunter yang menjalankan pelbagai urusan, dibuka.

Ketua Pengarah Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), Tan Sri Ismail Adam, berkata masalah kelemahan perkhidmatan di kaunter sewajarnya diatasi kerana petugas kaunter adalah lambang imej sesuatu jabatan kerana paling hampir dengan pelanggan.

Ketua Pengarah Imigresen, Datuk Wahid Md Don, pula ketika diminta mengulas senario itu berkata, pihaknya berterima kasih atas keprihatinan media melaporkan kelemahan yang berlaku di jabatannya dan menyifatkan semua teguran yang diterima sebagai positif untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan mereka.

Beliau berkata, Jabatan Imigresen akan memastikan perkhidmatan kaunter memberi khidmat secara maksimum dengan membuka lebih banyak kaunter terutama pada masa rehat.

Presiden Cuepacs, Omar Osman, berkata sekiranya sesuatu jabatan mendapati petugas kaunter tidak menjalankan tugas dengan sewajarnya atau didapati tidak mahir dengan tugas terbabit, mereka perlu dihantar berkursus bagi memantapkan kemahiran mereka.

"Jangan pemilihan pekerja di kaunter sekadar 'tangkap muat' yang akhirnya akan menjadikan perkhidmatan kaunter tidak berkualiti sedangkan petugas kaunter adalah cermin yang memberi gambaran keseluruhan sesuatu jabatan.

"Selain itu, perkhidmatan kaunter juga perlu memberi khidmat yang optimum kepada pelanggan dengan memastikan mampu memenuhi keperluan mereka setiap masa bermula dari jam 8 pagi hingga 5 petang. Jangan biarkan banyak kaunter kosong pada waktu rehat kerana waktu itu adalah masa terbaik untuk pelanggan menjalankan sebarang urusan," katanya.

Sementara itu, statistik yang dikeluarkan Biro Pengaduan Awam (BPA) bagi tempoh sehingga 14 Jun tahun ini merekodkan sebanyak 168 kes aduan diterima daripada pengguna membabitkan ketidakpuasan terhadap kualiti perkhidmatan termasuk khidmat kaunter dan telefon.

Namun, Timbalan Ketua Pengarahnya, Isbah Idrus, berkata jumlah itu menun-

jukkan penurunan berbanding tempoh yang sama tahun lalu di mana pada 2006 aduan berhubung kes sama adalah sebanyak 275 aduan.

Antara kes yang dilihat ketika tinjauan dijalankan:

#### Kes 1

**Tarikh : 12 Jun 2007**

**Waktu : 2.20 hingga 4.00 petang**

Seorang kerani stor, Sharifah Salim, 33, kelihatan sedang bertekak dengan kakitangan di Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Putrajaya dan selepas beberapa ketika dia bergerak meninggalkan kaunter. Wartawan mendekatinya dan menceritakan bahawa beliau amat tidak berpuas hati dengan perkhidmatan diberikan di JPN kerana dia sudah tiga kali diarahkan ke sana sini untuk menyelesaikan masalahnya.

Katanya, sebelum ini dia pernah menukar kad pengenalan lama bercorak bunga raya di JPN Shah Alam dan dikenakan kompaun RM120 kerana lambat menukar kad pengenalan terbabit.

Namun, apabila kad pengenalannya hilang kerana diragut, permohonan kad pengenalan barunya menghadapi masalah kerana JPN tidak dapat mengenal pasti cap jarinya serta didapati tiada dalam sistem mereka.

Ketika itulah berlaku episod 'tolak menolak' kerana JPN Shah Alam memintanya merujuk kepada JPN Putrajaya sedangkan segala urusan sebelum ini dibuat di Shah Alam. Malah, pada awalnya, JPN Shah Alam memintanya membayar RM220 untuk memproses permohonan terbabit.

Apabila merujuk kes itu ke JPN Putrajaya, seorang petugas kaunter memintanya membayar RM50 sebagai denda kehilangan kad pengenalan, tetapi keadaan menjadi sedikit tegang, ketika dia dirujuk kepada petugas lain, jumlah bayaran itu

pula meningkat menjadi lebih RM100.

Malah, dia diminta datang kembali selepas dua jam bagi memberi masa kepada JPN mendapatkan maklumat pengenalannya. Perkara itu menimbulkan keraguan kepadanya kerana bagaimana maklumat cap jarinya tiada dalam sistem, malah pembayaran sudah dibuat RM120 sebelum ini juga tidak direkodkan.

Kesudahannya, hasil campur tangan beberapa petugas lain, dia dikenakan denda RM50 untuk kehilangan itu dan terpaksa diambil cap jari semula untuk direkodkan kerana sistem masih gagal mengenal pasti cap jarinya dengan cap jari terdahulu.

Selepas sehari, baru beliau dimaklumkan oleh petugas di bahagian pengesahan kad pengenalan bahawa rupa-rupanya cap jarinya tertukar antara kanan dan kiri dan kerana itu sistem gagal mengenal pasti cap jarinya sebelum ini.

#### Kes 2

**Tarikh : 12 Jun 2007**

**Waktu : 11.00 hingga 11.45 pagi**

Ketika tinjauan di Klinik Kesihatan Kajang, Semenyih, kelihatan seorang wanita warga emas yang sangat uzur bertongkat ke sana sini menunggu untuk mendapatkan giliran menerima rawatan.

Apa yang menimbulkan persoalan ialah mengapa tiada seorangpun kakitangan hospital yang prihatin untuk menawarkannya kerusi roda atau mengusahakan untuk memberikannya perkhidmatan segera sesuai dengan polisi Kementerian Kesihatan yang memberi keutamaan kepada warga emas.

Lebih mendukacitakan, wanita itu berlegar di kawasan kaunter pendaftaran yang menempatkan begitu ramai jururawat kerana ia berhampiran dengan kaunter pendaftaran ibu mengandung dan kanak-kanak.