

Sistem penyampaian berkesan jika pekerja patuhi piagam pelanggan

B.H M/S 11
18/6/07

APABILA memperkatakan mengenai sistem penyampaian perkhidmatan awam, perkara yang perlu diberi perhatian adalah sejauh mana layanan dan perkhidmatan yang diberikan di kaunter mampu mencerminkan keberkesanan sistem diamalkan.

Perkhidmatan di kaunter adalah gambaran paling hampir kepada pengguna seterusnya menjadi imej sesuatu jabatan untuk dinilai masyarakat terutama mereka yang menjalankan urusan secara langsung dengan sesuatu jabatan.

Justeru, *Berita Harian* menjalankan sesi tinjauan di beberapa jabatan kerajaan Selama lalu, bagi melihat sendiri sejauh mana pelaksanaan piagam pelanggan yang digariskan setiap kementerian dipatuhi dan sejauh mana petugas di kaunter memberikan layanan sewajarnya kepada pengguna.

Hasil tinjauan di Hospital Kajang dan Klinik Kesihatan Kajang, Semenyih misalnya mendapati petugas menjalankan rutin penerimaan pesakit mengikut prosedur ditetapkan, malah menepati masa seperti digariskan dalam piagam pelanggan mereka.

Namun, ia gagal diseimbangkan dengan layanan kepada pesakit kerana didapati bermula dari kaunter pendaftaran sehingga farmasi, petugas tidak menunjukkan kemesraan serta jarang sekali melemparkan senyuman. Jika ada pun, senyuman itu hanya bersifat sinis atau dengan kata lain kerana terpaksa.

Malah, ada ketika nada soalan yang ditujukan kepada pesakit agak kasar sehingga menyebabkan pesakit berasa takut untuk mengajukan soalan lain kerana khawatir akan dimarahi.

Melihat kepada mimik muka jururawat bertugas seakan menggambarkan tekanan untuk menerima jumlah pesakit yang ramai.

Lebih mengecewakan apabila kelihatan seorang wanita warga emas yang bertongkat serta uzur ke sana sini kira-kira 30 minit pada jam 11 pagi menunggu giliran tanpa ditawarkan kerusi roda oleh sesiapa sedangkan wanita itu berlegar di kawasan kaunter pendaftaran yang ramai petugas.

Ketika berbual dengan seorang pesakit yang sering menerima rawatan di situ, dia mendakwa keadaan lancar itu hanya berlaku pada waktu pagi, tetapi keadaan berbeza pada waktu selepas rehat kerana perkhidmatan menjadi kurang lancar dan lambat.

Tinjauan diteruskan di ibu pejabat Jabatan Imigresen Putrajaya pada sekitar waktu rehat dan mendapati banyak kaunter ditutup, sedangkan pada ketika itu kelihatan begitu ramai pelanggan menunggu giliran untuk berurusan.

Daripada 20 kaunter menyediakan perkhidmatan yang pelbagai di Bahagian Visa, Pas dan Permit, hanya enam dibuka, manakala cuma lapan daripada 22 kaunter di Bahagian Pekerja Asing dibuka. Malah, petugas di kaunter berkenaan tidak duduk diam ditempatnya.

Lebih mendukacitakan apabila kaunter pertanyaan di Bahagian Pos Pengajian kosong tanpa pekerja, sedangkan boleh dikatakan ia adalah kaunter pertanyaan yang tercantik dengan hiasan bunga di jabatan berkenaan.

Daripada beberapa pelanggan yang ditemui, kebanyakannya mengatakan masa rehat adalah masa terbaik untuk berurusan dengan jabatan kerajaan dan mereka amat dukacita kerana pada ketika itu banyak kaunter tidak beroperasi.

Selepas waktu rehat, iaitu pada jam 2.20 petang, tinjauan diteruskan di ibu pejabat Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Putrajaya dan pemerhatian difokuskan di Bahagian Kad Pengenalan.

Situasi sama, malah lebih mendukacitakan kerana selepas 20 minit tamat waktu rehat, masih banyak kaunter mempamerkan label 'rehat' dan 'tutup' di atas meja petugas.

Ia termasuk kaunter pengambilan gambar yang hanya tujuh daripada 18 kaunter beroperasi. Itupun dalam keadaan suram dan perlahan, malah kelihatan kakitangan wanita yang mengendalikannya kamera di kaunter berkenaan langsung tidak mesra pelanggan serta tidak melontarkan senyuman dan kadangkala tidak memandangi langsung pelanggan yang berurusan dengannya.

Apa yang dilafazkannya seakan teks hafalan iaitu – "Sila letakkan ibu jari kanan. Duduk, ke kanan sedikit. Pandang lampu, sedia. Sudah."

Kata-kata itu berulang kepada setiap pelanggan dalam keadaan matanya tidak memandangi pelanggan di depannya dengan mimik muka membosankan.

Situasi itu langsung tidak bertepatan dengan sekeping kad yang dipamerkan di setiap kaunter yang meminta pelanggan memberitahu kakitangan bertugas jika mereka tidak memandangi muka, tidak senyum, tidak mengucapkan selamat, dan tidak berterima kasih.

Persoalannya, mampukah pelanggan meluahkan ketidakpuasan hatinya secara terus kepada kakitangan berkenaan sedangkan reaksi mereka pada ketika itu membuatkan pelanggan sukar menegur dan bertanya sesuatu yang lain selain mengikut arahan pekerja terbabit.

Namun, dalam semua kelemahan diperhatikan, sebenarnya masih banyak juga peningkatan dalam perkhidmatan yang diberikan kakitangan kaunter di jabatan dan agensi kerajaan.

Malah, situasi yang berlaku itu bukanlah gambaran menyeluruh kepada sistem penyampaian perkhidmatan awam di semua agensi kerajaan.