

# Buka banyak kaunter waktu rehat: Cuepacs

B.H m/s 1 18.6.07

## Sistem jabatan kerajaan sekarang sukarkan orang ramai berurusan

### Laporan Khas

Oleh Azrul Affandi Sobry

**K**UALA LUMPUR: Cuepacs mahu perkhidmatan kaunter di setiap kementerian dan jabatan kerajaan beroperasi sepenuhnya pada waktu rehat bagi memudahkan orang ramai berurusan, sekali gus meningkatkan lagi sistem penyampaian awam.

Kesatuan itu berpendapat, sistem sekarang menyukarkan orang ramai

untuk berurusan dengan jabatan kerajaan kerana pelanggan terutama yang bekerja, hanya mempunyai kelapangan pada waktu rehat sekitar jam 12.45 hingga 2 petang untuk menyelesaikan pelbagai urusan.

Presidennya, Omar Osman, berkata pemantauan Cuepacs turut mendapati kebanyakan kaunter jabatan kerajaan tidak beroperasi pada tahap terbaik, terutama pada waktu rehat. Cuepacs juga menerima banyak aduan daripada pelanggan mengenai kelemahan perkhidmatan kaunter jabatan kerajaan.

"Masalahnya, ketika orang ramai berpusu-pusu ke pelbagai jabatan kerajaan untuk berurusan waktu ber-

kenaan, ketika itu jugalah banyak kaunter ditutup, malah ada pelanggan terpaksa pulang hampa kerana tidak dapat menyelesaikan urusan sebelum jam 2 petang.

"Keadaan ini amat mengecewakan kerana ia memberi banyak masalah kepada pelanggan. Justeru, kami berharap perkhidmatan kaunter ini dapat dibuka secara maksimum pada waktu rehat," katanya kepada *Berita Harian*.

Beliau mengulas tinjauan *Berita Harian* di beberapa jabatan kerajaan mengenai kualiti sistem penyampaian perkhidmatan awam, terutama yang membabitkan perkhidmatan kaunter.

Dalam tinjauan itu, kebanyakan kaunter di jabatan terbabit ditutup pada waktu rehat sedangkan ramai pelanggan menunggu giliran. Malah, beberapa petugas kaunter juga didapati tidak mesra ketika mengendalikan pelanggan.

Omar mengakui keadaan itu dan meminta jabatan kerajaan menconthi sektor perbankan yang membuka kaunter berdasarkan kesesakan pelanggan.

"Kebanyakan bank akan membuka sedikit kaunter apabila pelanggan tidak ramai dan apabila keadaan

LIHAT MUKA 2

● LAPORAN LANJUT DI MUKA 11

# Ketua jabatan boleh guna budi bicara

B.H. M/S 2

DARI MUKA 1 18.6.07

memerlukan, lebih banyak kaunter dibuka dengan memanggil pekerja bertugas serta-merta.

"Bahagian sumber manusia di setiap jabatan kerajaan perlu peka mengenai isu ini dan sentiasa membuat pemantauan mengatasi kelemahan ini. Jika kurang kakitangan, mereka perlu tambah dan mengkaji semula sistem penjadualan supaya pekerja kaunter tidak berehat pada masa sama," katanya.

Beliau juga meminta setiap jabatan menempatkan kakitangan berkecukupan, terlatih dan berpengalaman saja di kaunter, terutama yang membabitkan barisan hadapan atau bahagian pertanyaan supaya setiap masalah dan persoalan pelanggan dapat diselesaikan dengan baik.

Sementara itu, Ketua Pengarah Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), Tan Sri Ismail Adam, berkata ketua jabatan boleh menggunakan budi bicara masing-masing untuk mengatur sistem operasi perkhidmatan kaunter.

"Ia perlu dinilai berdasarkan keperluan setiap jabatan. Jika berasakan berlaku kesesakan pada waktu rehat dan perlu membuka kaunter sepenuhnya, mereka perlulah berbuat demikian.

"Kami di JPA tiada masalah jika ada jabatan hendak membuka kaunter pada masa rehat dan apa saja kaedah yang mahu digunakan untuk menyusun sistem penjadualan kerja kakitangannya," katanya.