

Memastikan urusan n

Oleh **AZMAN ANUAR**
dan **JOHARDY IBRAHIM**
(WARTAWAN UTUSAN)

Dalam apa jua keadaan, anggota perkhidmatan awam perlu bertindak dengan adil dan saksama serta dengan penuh integriti untuk kepentingan orang ramai

MOHD. SIDEK HASSAN
Ketua Setiausaha Negara

BERBEZA dengan senario di bandar-bandar, penduduk di kampung dan desa-desa lazimnya, lebih cenderung meminta bantuan wakil-wakil rakyat untuk menguruskan perkara-perkara berkaitan agensi kerajaan.

Di bandar, akses kepada penduduk untuk berurusan secara langsung dengan sektor perkhidmatan awam lebih mudah, malah jika tidak sempat bersemuka sekalipun, urusan masih boleh dilakukan menerusi elektronik seperti telefon, faks atau e-mel.

Di kampung dan desa, akses agak terhad kerana dikekang oleh faktor jarak dan kesukaran mencari masa lapang. Bagi yang bekerja mengambil upah harian, tergendala sehari untuk ke pejabat kerajaan bermakna nafkah hari itu juga hilang.

Paling afdal bagi penduduk di kampung dan desa ialah meminta bantuan wakil rakyat yang diharap membawa isu-isu setempat ke

pihak berkuasa tempatan atau pejabat agensi kerajaan berkaitan.

Kadang-kadang isu yang dikemukakan oleh penduduk kampung begitu genting, misalnya melibatkan tanah-tanah yang hendak dimajukan atau dijual atau memerlukan pengesahan hak milik.

Mungkin ada kes membabitkan kesejahteraan penduduk kampung seperti pembinaan jambatan atau jalan raya ke bandar.

Namun, kebanyakan isu yang dibawa menjurus kepada isu-isu 'kecil dan peribadi' seperti menjadi penjamin biasiswa anak atau menjadi pencadang untuk anak tempatan mendapat kerja di sesebuah kilang - yang memerlukan perhatian sama adil dan sama tekun oleh wakil rakyat, yang kemudiannya memanjangkan pula isu ke pihak berkuasa.

Acap kali juga, bila sesuatu urusan berbentuk permohonan yang dikemukakan itu tidak mendapat maklum balas, wakil rakyat terbabit menjadi sasaran kemarahan. Wahal ia berkaitan dengan kerenah birokrasi ataupun keputusan tertentu pihak berkuasa terlibat.

Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Mohd. Sidek Hassan ketika diminta mengulas senario itu berkata, peranan utama seseorang penjawat awam ialah bertugas untuk rakyat dan kerajaan memerintah.

Penekanan kepada usaha memberi perkhidmatan baik kepada rakyat, sememangnya menjadi fokus utama beliau sejak dilantik ke jawatan ketiga terpenting di peringkat eksekutif negara itu pada 4 Disember 2006.

"Dalam apa jua keadaan, anggota perkhidmatan awam perlu bertindak dengan adil dan saksama serta dengan penuh integriti untuk kepentingan orang ramai," katanya.

Menurutnya, majoriti rakyat berurusan dengan pihak berkuasa tempatan (PBT) sama ada majlis perbandaran, dewan bandar raya ataupun

majlis daerah, selain pejabat-pejabat tanah.

"Jika kita boleh selesaikan masalah-masalah rakyat di peringkat PBT, kita boleh dianggap sudah menyelesaikan 70 peratus masalah rakyat," katanya dalam satu pertemuan dengan *Utusan Malaysia*, baru-baru ini.

Mohd. Sidek berkata, perihal semua permohonan yang dikemukakan oleh rakyat hendaklah dijawab, tanpa mengira daripada sumber mana, baik secara persendirian atau melalui wakil rakyat.

"Dalam pertemuan khas dengan datuk-datuk bandar dan Yang Dipertua PBT, saya nyatakan kepada mereka bahawa jika mereka berjaya menyelesaikan permohonan atau permintaan rakyat, tentulah rakyat akan berpuas hati.

"Sebaliknya jika gagal, rakyat tidak kata datuk bandar atau PBT tertentu yang gagal tetapi rakyat akan kata kerajaan yang gagal. Ini mendatangkan kesan besar kepada imej pentadbiran kerajaan," kata beliau.

Dalam aspek 'menjawab' permasalahan rakyat, tidak semestinya bermakna ia terus dilaksanakan. Misalnya jika ada permintaan membaiki jalan. Jika kebetulan bajet belum ada, projek itu boleh ditangguhkan sehingga bajet mencukupi.

"Namun, paling mustahak ialah PBT atau agensi kerajaan terbabit hendaklah memberi maklum balas secara bertulis atau bersemuka bagi menerangkan secara telus dan langsung mengenai isu terbabit. Hanya dengan memberi kefahaman, maka rakyat akan faham.

"Rakyat adalah mata dan telinga kepada sektor awam untuk memberi perkhidmatan baik. Jika terima sesuatu aduan, menjadi kewajipan untuk mereka turun padang.

"Jika ada orang membuat aduan, jangan pula memarahi mereka. Sebaliknya, hendaklah bersikap responsif," kata Mohd. Sidek.

Walau apa pun cabaran dalam melaksanakan projek pembangunan dan merealisasikan pembangunan mapan negara, penjawat awam perlu mengurangkan kerenah birokrasi dan menjauhi gejala rasuah serta penyelewengan.

Semua agensi kerajaan perlu komited dan sentiasa berusaha meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan masing-masing



MOHD. SIDEK HASSAN

mudah, selesa

bagi memenuhi tuntutan dan keperluan semua lapisan pelanggan yang terus meningkat.

Sehingga kini, pelbagai inisiatif telah dijalankan oleh kerajaan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan awam.

Antaranya, termasuklah Sistem Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM); Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti berdasarkan MS ISO 9001:2000; Petunjuk Prestasi Utama (KPI); Piagam Pelanggan; Penandaarasan; Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK); Anugerah-Anugerah Kualiti dan Inovasi; Pejabat Perkhidmatan Pelanggan dan sebagainya.

Selain itu, mekanisme pemantauan dan penilaian diberi penekanan melalui penubuhan pasukan-pasukan khas dan jawatankuasa-jawatankuasa tertentu yang bertindak sebagai pemangkin kepada usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan.

Mohd. Sidek berkata, di peringkat kementerian dan agensi Pusat, kerajaan mempunyai Pasukan Petugas Menangani Kerenah Birokrasi, Panel 3P, Jawatankuasa 2 Keutuhan Pengurusan, Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan (Pemudah) dan pelbagai pasukan kerja yang berkaitan.

Inisiatif

“Sudah tentu inisiatif yang diwujudkan ini memerlukan komitmen penuh dan berterusan daripada semua penjawat awam bagi memastikan keberkesanan pelaksanaannya.

“Tanggungjawab ini seharusnya dipikul bersama oleh semua lapisan penjawat awam tidak kira di peringkat tinggi mahupun peringkat yang paling bawah sekalipun dalam usaha memberikan perkhidmatan yang terbaik dan cemerlang,” katanya.

Di samping itu, untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan, penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) perlu dimanfaatkan sepenuhnya.

Sungguhpun kerajaan telah melaksanakan pelbagai projek ICT, namun masih banyak lagi ruang dan peluang untuk meraih potensi ICT bagi meningkatkan lagi kualiti sistem penyampaian.

Tumpuan yang lebih hendaklah diberikan kepada penyediaan maklumat dan perkhidmatan kerajaan secara dalam talian, tanpa perlu pelanggan berurusan di kaunter.

Dengan cara ini, maklumat dan perkhidmatan kerajaan boleh dicapai pada bila-bila masa dan di mana sahaja.

Dalam hal ini, inisiatif eKL yang sedang giat diusahakan, merupakan satu pendekatan yang sangat relevan dan bermakna dengan cara dan gaya kehidupan masyarakat di Lembah Klang.

Projek eKL membolehkan perkhidmatan agensi-agensi kerajaan di kawasan Lembah

Klang disampaikan secara berintegrasi dan disambung secara dalam talian.

Ini bermakna, agensi-agensi boleh berkomunikasi antara satu sama lain dan saling berkongsi maklumat serta kepakaran dalam menyediakan perkhidmatan dalam talian secara *end-to-end*.

eKL memanfaatkan kemudahan elektronik untuk tujuan penghantaran, pembayaran, membuat aduan, pertanyaan, dan juga mendapatkan maklumat.

Mohd. Sidek berkata, ICT merupakan alat yang dapat membantu penjawat awam untuk menawarkan perkhidmatan yang lebih cepat, memberi tindak balas yang tepat serta membantu memendekkan masa menunggu, seterusnya mencapai matlamat untuk meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan.

“Selain itu, elemen-elemen integriti dapat diterapkan melalui perluasan penggunaan ICT. Ruang dan peluang salah guna kuasa, penyelewengan dan rasuah mudah dikekang sama ada di pihak pemberi mahupun penerima perkhidmatan.

“Semua usaha yang dijalankan untuk meningkatkan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan bertujuan memuaskan hati pelanggan. Kita hendaklah memastikan agar orang ramai mudah dan berasa selesa berurusan dengan kerajaan,” katanya.

Namun begitu, masih terdapat pelbagai aduan dan rungutan terutamanya dari segi lambat memberi maklum balas tentang status sesuatu permohonan, lambat menjawab panggilan telefon, layanan kasar di kaunter, tidak responsif kepada aduan, lambat memberi maklum balas tentang status sesuatu permohonan, prosedur kerja yang menyulitkan serta undang-undang dan prosedur yang lapuk dan tidak relevan dengan persekitaran semasa.

“Adalah amat menyedihkan sekiranya maklum balas pelanggan yang sudah berusia lebih sebulan dibiarkan begitu sahaja dalam peti cadangan tanpa mengambil sebarang tindakan.

“Adalah amat memalukan sekiranya seorang pelanggan perlu datang semula ke kaunter pada keesokan harinya disebabkan oleh satu kesilapan kecil dalam borang permohonan yang dapat dibetulkan sendiri oleh petugas kaunter.

“Justeru, saya berharap agar semua penjawat awam lebih proaktif dan responsif dalam segala urusan dengan pelanggan,” katanya.

Mohd. Sidek berkata, semua penjawat awam perlu sentiasa bersedia untuk ditegur dan seharusnya semua teguran hendaklah diterima dengan hati terbuka.

“Sebarang aduan dan teguran yang diterima dapat membantu kita mengenal pasti kelemahan-kelemahan yang wujud. Melalui ini kita boleh teruskan usaha untuk menambah baik perkhidmatan yang diberikan,” katanya.