

Kakitangan awam perlu kuasai ilmu, kemahiran pertingkat kualiti perkhidmatan

Berita Harian 13/04/2010 M/S 28

MERUJUK kepada laporan muka depan akhbar ini bertajuk 'Ekonomi Baik Gaji Naik' yang disiarkan 5 April lalu dan memetik Perdana Menteri, Datuk Seri Najib Razak sebagai berkata bahawa gaji kakitangan awam boleh dinaikkan dengan syarat 1.2 juta penjawat awam meningkatkan produktiviti dan menyokong inisiatif kerajaan untuk menjadikan Malaysia negara ekonomi berpendapatan tinggi. Di sini saya menyambut baik saranan Perdana Menteri agar kakitangan awam

perlu meningkatkan produktiviti mereka sebelum kerajaan mempertimbangkan untuk kenaikan gaji. Namun bukan saja produktiviti perlu dipertingkatkan dalam usaha untuk mencapai matlamat menjadi antara negara ekonomi berpendapatan tinggi.

Sebaliknya, kakitangan awam juga perlu meningkatkan kualiti perkhidmatan mereka terutama yang bertugas di bahagian khidmat pelanggan. Mereka ini harus berupaya memberi layanan terbaik kepada pelanggan (orang ramai).

Jika kita lihat kini, sesetengah kakitangan awam yang bekerja di bahagian khidmat pelanggan kurang mesra terhadap pelanggan dan mempamerkan muka masam sedangkan mereka ini harus memberi layanan baik kepada pelanggan.

Ada juga pelanggan yang menjadi mangsa kemarahan kakitangan awam kerana melakukan kesalahan yang dianggap menyukarkan kerja mereka sedangkan mereka inilah sebenarnya harus membantu pelanggan menangani masalah dihadapi.

Untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara yang mempunyai ekonomi berpendapatan tinggi, kerajaan harus mengambil berat perkara sebegini agar ia tidak berlarutan. Kakitangan awam harus diberi latihan dan kursus asas komunikasi yang betul agar dapat digunakan ketika berkomunikasi dengan pelanggan.

Kakitangan awam juga perlu memahami bidang kerja masing-masing serta mempunyai pengetahuan selain kemahiran tinggi terutama mereka yang berada di ba-

hagian khidmat pelanggan kerana dengan menguasai kemahiran dan pengetahuan dalam bidang itu, mereka dapat membantu pelanggan menyelesaikan masalah dihadapi dengan mudah.

Kerajaan juga perlu mempertimbangkan cadangan untuk mewujudkan pusat se-henti di mana segala perkhidmatan ditawarkan di bawah satu bumbung.

Sebagai contoh, kerajaan boleh menggabungkan beberapa agensi kerajaan yang menawarkan perkhidmatan berkaitan di bawah satu bum-

bung yang sama.

Ini dapat memudahkan pelanggan kerana mereka dapat menjimatkan penggunaan masa kerana tidak lagi perlu turun naik ke pelbagai agensi untuk mendapat perkhidmatan dikehendaki selain ia boleh mempercepatkan proses dokumentasi kerana segala-galanya berada di bawah satu bumbung.

**NURUL AIN NASIS @
NASIRPUDIN,**

*Fakulti Komunikasi dan
Pengajian Media, UiTM.*