

# Maklum balas bantu baiki perkhidmatan awam

BH 24/6/12 MJ 40

## Suruhanjaya khas akan kaji semua cadangan orang ramai cari penyelesaian sesuai

**Razak**  
Rashid Ghows



### KOMENTAR

baik oleh semua lapisan masyarakat di negara ini.

Suruhanjaya itu akan mendapatkan pandangan orang ramai antara Jun hingga Disember depan dan maklumat yang diperolehi itu akan disalurkan kepada kerajaan untuk tindakan selanjutnya.

Dalam laporan akhbar semalam, Zaki berkata beliau akan memperakukan kepada kerajaan supaya menggunakan moto 'Cepat dan Tepat' sebagai cerminan penambahbaikan perkhidmatan awam seperti dikehendaki orang ramai.

Pada 1980-an dulu, Perdana Menteri ketika itu, Tun Dr Mahathir Mohamad menugaskan Unit Pembedaan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) serta agensi lain untuk memperkenalkan pelbagai inisiatif baru dan hasilnya lahirlah kad perakam waktu bagi kakitangan kerajaan, yang memerlukan mereka mengutip kad ketika memulakan tugas dan apabila hendak pulang ke rumah.

Usaha berkenaan berjaya meningkatkan produktiviti dan mengurangkan gejala lambat tiba ke pejabat, 'curi tulang' dan sebagainya. Pentadbiran Dr Mahathir juga menyeragamkan waktu antara Semenanjung, Sabah dan Sarawak bagi menyelaraskan waktu bekerja di antara Barat dan Timur serta me-

mudahkan lagi urusan orang ramai dengan pejabat kerajaan.

Pentadbiran ketika itu turut memperkenalkan slogan 'Bersih, Cekap dan Amanah (BCA)' dan kempen 'Kepemimpinan Melalui Teladan', Fail Meja dan lain-lain dengan tujuan membaiki prestasi kerja di jabatan kerajaan.

Dengan adanya suruhanjaya itu, orang ramai kini boleh menyalurkan pandangan atau rasa tidak puas hati mengenai pentadbiran kerajaan kepada laman web suruhanjaya berkenaan, <http://docs.jpa.gov.my/skmtpa> atau melalui e-mel kepada sekretariatnya, [skmtpa@jpa.gov.my](mailto:skmtpa@jpa.gov.my) atau [zaki.skmtpa@jpa.gov.my](mailto:zaki.skmtpa@jpa.gov.my).

Zaki berkata, suruhanjaya itu akan melayan semua aduan dan cadangan bagi membaiki prestasi perkhidmatan awam, selaras sikap terbuka kerajaan sekarang.

Adalah wajar juga suruhanjaya terbabit mengkaji dengan menyeluruh prestasi jabatan yang mempunyai urusan secara langsung dengan orang ramai termasuk pihak berkuasa tempatan (PBT).

PBT adalah antara jabatan yang berdepan dengan orang ramai setiap hari dan di semua tempat pada setiap masa. PBT juga tidak harus hanya cekap dalam urusan mengutip cukai pintu saja dan hendaklah bertindak cepat apabila keadaan memerlukan.

Ia juga bermakna mereka tidak perlu menunggu sehingga isu mengenai jalan berlubang, umpamanya, disiarkan media-massa baru hendak bertindak. Satu cara bagi

PBT membaiki perkhidmatan mereka ialah dengan mempamerkan nombor telefon unit yang bertanggungjawab mengenai tugas tertentu pada papan tanda di tempat awam dan taman perumahan, agar orang ramai dapat menghubungi unit terbabit sekiranya berlaku sesuatu.

Sesuai dengan tindakan kerajaan menubuhkan suruhanjaya berkenaan, orang ramai diharapkan dapat menggunakan ruang yang disediakan ini untuk memberi cadangan dan maklum balas bagi menambah baik khidmat kerajaan kepada rakyat.

Jangan hendaknya seperti dalam laporan akhbar semalam, 99 peratus daripada 751 aduan yang diterima daripada kakitangan awam adalah berkaitan rasa tidak puas hati mereka mengenai kenaikan tangga gaji baru-baru ini dan kekurangan peluang kenaikan pangkat.

Orang awam adalah pihak yang paling banyak berurusan dengan pejabat kerajaan setiap hari dan ada kalanya mereka terpaksa berdepan dengan sikap kakitangan atau pegawai tertentu yang mungkin tidak mesra pelanggan ataupun terlalu taksud dengan karenah birokrasi.

Kadangkala juga mungkin ada pesakit yang terpaksa menunggu sehingga tiga atau empat jam untuk berjumpa doktor di hospital dan selepas itu antara dua hingga tiga jam pula untuk mendapat ubat.

Dalam keadaan sedemikian, pe-

sakit terbabit mungkin mempunyai cadangan tertentu bagaimana cara untuk membaiki sistem penggiliran di hospital kerajaan dan ini boleh disalurkan kepada suruhanjaya yang sedia mendengar cadangan mereka itu.

Jangan sekadar mencemuh dan marah tetapi keluarkan apa yang ada dalam fikiran anda ketika sedang berjam-jam menunggu giliran di hospital, yang mungkin dapat membaiki keadaan dan mengurangkan tempoh berkenaan.

Sebagai contoh, klinik yang dimiliki kerajaan di United Kingdom menentukan siapa doktor bagi pesakit tertentu dan mereka berurusan berdasarkan temu janji yang ditetapkan lebih awal. Kes kecemasan bagaimanapun diuruskan di unit kecemasan hospital.

Selain kakitangan awam dan orang ramai, badan bukan kerajaan (NGO) yang aktif bergiat dalam masyarakat juga boleh menyalurkan maklum balas mengenai perkhidmatan awam sekiranya mereka mempunyai pandangan bagaimana untuk membaiki perkhidmatan awam di negara ini.

Diharapkan orang ramai akan menggunakan peluang ini sebaik mungkin untuk menyampaikan kepada suruhanjaya berkenaan isu berkaitan perkhidmatan kerajaan yang memerlukan penambahbaikan dengan secara jujur dan bukannya bagi mencemarkan nama baik jabatan atau pihak tertentu untuk tujuan politik atau sebab-sebab lain.