

PERKHIDMATAN AWAM

Penjawat awam perlu inovatif beri perkhidmatan cekap, cepat

BH
10/10/2015
MIS 41

FORUM

Pembaca yang ingin
menyuarakan
pandangan berhubung
isu semasa boleh
menghantar
sumbangan
menerusi e-mel:

bhforum@bh.com.my

Memandangkan Perkhidmatan Awam di negara ini menghadapi pelbagai cabaran, kakitangan perkhidmatan awam perlu menerima pakai pendekatan abad ke-21 dalam tugas demi mencapai kecekapan sistem penyampaian yang dinanti-nantikan. Keperluan untuk kakitangan awam menyediakan perkhidmatan lebih baik dan cekap kepada rakyat, kini dilihat menjadi lebih wajar rentetan pelbagai pengumuman dibuat di bawah Program Transformasi Kerajaan.

Kakitangan perkhidmatan awam perlu memainkan peranan penting ini untuk memenuhi harapan rakyat selaras tema 'Rakyat Didahulukan Pencapaian Diutamakan' yang perlu direalisasikan. Tidak diragui kakitangan perkhidmatan awam perlu berfikiran luas dan di luar kotak, menerima pakai langkah agresif dan berani untuk memastikan penyampaian perkhidmatan yang lebih baik untuk rakyat.

Terdapat keperluan untuk le-

bih banyak kreativiti dan inovasi daripada penjawat awam untuk berusaha ke arah merealisasikan pentadbiran bertaraf dunia abad ke-21. Rata-rata rakyat Malaysia hari ini lebih peka dengan hak mereka dan menuntut bukan sahaja kuantiti tetapi juga perkhidmatan cepat dan cekap. Oleh itu, kakitangan perkhidmatan awam perlu bangkit menghadapi cabaran, menghasilkan idea inovatif dan berani untuk memenuhi harapan rakyat yang sentiasa meningkat.

Pertingkat perkhidmatan

Kakitangan perkhidmatan awam hari ini adalah tulang belakang negara yang memberi sokongan dan melaksanakan dasar kerajaan. Mereka mesti bersedia mengharungi perjalanan yang lebih jauh demi menyediakan perkhidmatan lebih baik kepada rakyat. Sebagai contoh, kakitangan awam yang menyediakan perkhidmatan barisan hadapan perlu sentiasa meningkatkan perkhidmatan mereka.

Meningkatkan perkhidmatan

barisan hadapan bukan sahaja membabitkan pejabat imigresen tetapi juga mereka yang berkhidmat di kaunter perkhidmatan di semua pejabat kerajaan terutama industri yang menyediakan khidmat pelanggan. Memberikan senyuman dan menunjukkan kemesraan oleh kakitangan kaunter akan memberi makna yang amat besar kepada mereka yang memerlukan bantuan dan bimbingan.

Pusat panggilan untuk semua kementerian, jabatan dan agensi juga perlu dipertingkatkan supaya panggilan boleh dijawab dengan cepat. Seringkali saya dimaklumkan orang ramai betapa sukarnya berhubung melalui talian dan mengambil masa yang lama untuk panggilan dijawab. Sebagai tambahan kepada isu yang berkait dengan kemesraan dan peramah, semua agensi dan jabatan kerajaan juga perlu memberi perhatian serius terhadap aduan dan maklum balas daripada orang ramai yang dipapar melalui media.

Dalam hal ini kementerian, ja-

batan dan agensi berkaitan mesti bertindak atas aduan dan komen yang boleh menyumbang kepada peningkatan perkhidmatan mereka. Surat kepada pengarang di media cetak memberikan maklum balas berguna kepada pihak berkuasa untuk diambil perhatian, menjawab dan diambil tindakan oleh mereka yang dibicarakan amanah.

Penuhi aspirasi rakyat

Sebagai sebahagian daripada Program Transformasi Kerajaan, terdapat keperluan segera bagi transformasi dalam pentadbiran dan pengurusan kerajaan tempatan supaya menjadi lebih baik untuk memenuhi keperluan dan aspirasi rakyat.

Pihak berkuasa tempatan adalah peringkat kerajaan yang paling dekat dengan rakyat. Mereka adalah pengurus persekitaran bandar manakala masyarakat adalah pihak yang berkepentingan. Dengan setiap hari yang berlalu, kerajaan tempatan menjadi lebih signifikan dari segi pemerolehan keupayaan untuk menangani pelbagai isu dan mencari jawapan yang segera dan berkesan terhadap perkhidmatan dan keperluan masyarakat.

Kerajaan tempatan tidak sepatutnya dilihat sebagai berada di tahap terendah di dalam kerajaan, malah harus menjadi yang tertinggi dari segi keperluan perkhidmatan untuk rakyat. Semua pihak berkuasa tempatan harus berusaha memberikan perkhidmatan terbaik dan bertanggungjawab terhadap mereka yang menerima khidmat berkenaan.

Kenyataan Ketua Setiausaha Negara, Datuk Seri Dr Ali Hamsa, bahawa beliau akan mendekati pertubuhan bukan kerajaan, penjawat awam dan industri, memberi kelegaan dan diterima semua. Beliau memerlukan maklum balas dari semua pihak untuk terus menambah baik perkhidmatan awam. Cadangan dan komen yang boleh menyumbang ke arah perkhidmatan awam bertaraf dunia perlu dipertimbangkan untuk dilaksanakan.

Tan Sri Lee Lam Thye,
Kuala Lumpur