

# Penjawat awam mesti keluar dari zon selesa

Oleh SAPORA SIPON

TEKAD penjawat awam untuk meningkatkan mutu perkhidmatan sejajar dengan moto 'Satu Penyampaian Satu Perkhidmatan' adalah satu reaksi positif.

Pucuk pimpinan negara pernah menjelaskan tentang cabaran perkhidmatan awam yang amat besar untuk menjadikan Malaysia maju dan berdaya saing.

Dalam konteks ini, Malaysia harus bersaing atas asas kualiti, sama ada kualiti barangan mahupun kualiti perkhidmatan. Pelbagai pihak seperti pelabur asing, usahawan tempatan, pekerja dan semua pihak pasti akan berinteraksi dengan anggota perkhidmatan awam dalam menjalankan aktiviti mereka.

Apa yang mereka inginkan ialah penyampaian perkhidmatan awam yang cekap untuk memudahkan pekerjaan dan urusan mereka. Sekiranya mutu penyampaian perkhidmatan yang baik tidak dapat diberikan, amat mudah bagi peniaga dan pelabur mencari negara lain.

Dalam usaha mewujudkan perkhidmatan bertaraf dunia, Perdana Menteri, Datuk Seri Abdullah Ahmad Badawi mencadangkan perkhidmatan awam memberi fokus kepada lima penekanan.

Hasrat Perdana Menteri untuk memastikan penyampaian perkhidmatan awam dilaksanakan sebaik mungkin dapat dilihat melalui pelbagai usaha yang telah dan sedang dijalankan oleh pihak perkhidmatan awam.

Sehubungan itu, rata-rata kakitangan awam yang ditemui selepas Majlis Perdana Perkhidmatan Awam Kelapan (Mapa VIII) melahirkan keyakinan dengan usaha kerajaan untuk memastikan rakyat mendapat perkhidmatan terbaik ketika berurusan dengan kaunter awam.

## Meningkatkan

Kerajaan telah dan sedang melaksanakan pelbagai usaha untuk meningkatkan mutu penyampaian perkhidmatan supaya ia selaras dengan tuntutan pelanggan. Antara usaha tersebut ialah Kempen Budi Bahasa dan Nilai-Nilai Murni. Kerajaan juga dilaporkan akan memperkenalkan sistem kemasukan pelbagai dalam pelantikan jawatan pada semua peringkat, termasuk jawatan kanan dan utama, bagi menarik serta mengekalkan kakitangan terbaik dalam perkhidmatan awam.

Bagaimanapun, di sebalik beberapa langkah telah diambil untuk memperbaiki mutu perkhidmatan awam, terdapat persepsi bahawa penyampaian perkhidmatan awam diselubungi dengan unsur birokratik, lembap, kurang mesra dan kurang responsif kepada tuntutan dan keinginan rakyat.

Stigma, tanggapan dan persepsi negatif ini perlu dikikis supaya tidak wujud krisis kepercayaan dalam perkhidmatan awam. Caranya ialah kakitangan perkhidmatan awam perlu membuktikan bahawa mereka mampu memberi perkhidmatan terbaik kepada rakyat.

Semua kakitangan awam perlu bersungguh-sungguh melengkapkan diri dengan ilmu pengetahuan dan kemahiran yang berkaitan dengan bidang tugasnya. Selain itu, perancangan dan tindakan yang proaktif dan produktif perlu dilaksanakan.

Pendek kata, penjawat awam tidak boleh malas berusaha dan berada dalam 'zon selesa'. Sikap ini penting bagi memulihkan persepsi negatif masyarakat terhadap segelintir kakitangan awam. Kakitangan awam perlu mengambil kira pandangan, teguran dan kritikan daripada orang ramai demi kepentingan bersama.

Mutu perkhidmatan penjawat awam perlu dipertingkatkan dari masa ke masa. Penyampaian perkhidmatan awam di negara ini perlu mencapai taraf dunia dan dapat memenuhi keperluan pelanggan dengan menyediakan perkhidmatan yang cemerlang, produktif serta efisien.