



Konsep UTC yang beroperasi pada hujung minggu dan luar waktu pejabat perlu dikembangkan dalam sektor perkhidmatan awam. - Foto hiasan

Tingkat sistem penyampaian, operasi sektor awam ala UTC

Prof Dr Omar Yaakob
bhrencana@bh.com.my

[f Share](#)[Tweet](#)

Ketika berurusan dengan peguam kira-kira dua minggu, agak terkejut dimaklumkan pejabat mereka dibuka Ahad. Alasan diberi, hanya 60 peratus kakitangan dibenarkan hadir ke pejabat.

Penggiliran kakitangan dilakukan dengan untuk tujuh hari bekerja seminggu, jadi perkhidmatan syarikat diteruskan untuk memudahkan pelanggan.

Ia berbeza penyampaian perkhidmatan pelanggan di pejabat kerajaan. Walaupun urusan biasa yang mengambil masa sekitar 20 minit, pelanggan tidak dibenarkan masuk begitu sahaja oleh pengawal keselamatan.

Sebaliknya, pelanggan diminta pulang dan membuat janji temu di portal agensi berkenaan dalam talian. Amat mengejutkan, hanya untuk urusan ringkas perlu ditunggu seminggu.

Seorang rakan ingin bertanya sesuatu berkenaan surat diterima daripada sebuah jabatan kerajaan juga diarah membuat janji temu. Tarikh diberikan hampir penghujung bulan ini.

Demikian perbezaan khidmat disediakan swasta dan sektor awam. Bagi penjawat awam, gaji mereka tetap berjalan dalam apa keadaan sekali pun. Bagi sebahagian kakitangan, mungkin produktiviti mereka merudum akibat pandemik COVID-19. Walaupun hasil kerja tidak seberapa, gaji tetap sama.

Namun, syarikat swasta lain. Setiap ringgit dibayar perlu dijustifikasi dengan perkhidmatan diberikan. Mereka tiada masalah menerima hakikat perkhidmatan perlu diteruskan, walaupun dalam keadaan sukar.

Mereka sedia membuka pejabat dan terus memberi perkhidmatan melayan pelanggan pada hujung minggu. Prosedur operasi standard (SOP) dipelihara, bilangan kakitangan dan pelanggan dihadkan, tetapi khidmat tetap diberikan.

Kebanyakan jabatan meletakkan masa menunggu panjang untuk sebarang urusan atau memproses dokumen, menyebutkan masalah berpunca had bilangan kakitangan dibenarkan masuk ke pejabat ketika Perintah Kawalan Pergerakan (PKP).

Maka ada pelanggan mula mempersoalkan - jika hanya 60 peratus penjawat awam bekerja di pejabat, apa yang dibuat baki 40 peratus lagi? Mungkin sebahagiannya bekerja dari rumah, tetapi tidak semua kerja boleh dibuat dari rumah dan tidak semua pekerja sesuai bekerja di rumah.

Bagi kakitangan seperti guru, pensyarah atau pekerja yang banyak menggunakan dokumen digital, bekerja dari rumah mungkin mudah. Namun, untuk kakitangan lain terutama yang berkhidmat di kaunter, mereka mungkin 'mati kutu' untuk melakukan sesuatu yang sesuai dengan bidang tugas mereka ketika bekerja dari rumah.

Jika ketua jabatan tidak mengatur kaedah atau jadual sesuai, mereka terpaksa akur. Keadaan ini bukan disebabkan kelemahan atau kesalahan penjawat awam sendiri.

Kita berkeyakinan umumnya penjawat awam mahu bekerja, terus berkhidmat dan berbakti bagi memastikan kewajaran gaji diterima setiap bulan. Ia sebenarnya berkaitan pengurusan serta pentadbiran sistem penyampaian perkhidmatan.

Malaysia bakal memasuki fasa endemik COVID-19 bermula hujung bulan ini. Persoalannya, adakah sistem penyampaian perkhidmatan akan terus tergendala atau diperbaiki bagi memastikan perkhidmatan boleh dipercepat untuk memenuhi kehendak pelanggan serta mengelak kesukaran kepada rakyat untuk berurusan dengan pejabat kerajaan?

Sudah ada masalah pihak berkuasa perkhidmatan awam dan ketua jabatan memperkenankan langkah inovatif bagi meningkatkan produktiviti penjawat awam ketika pandemik serta memastikan perkhidmatan kepada rakyat boleh diteruskan tanpa tergendala.

Antara yang boleh dilakukan ialah menggilirkan kakitangan bagi membolehkan pejabat kerajaan dibuka sehingga malam dan tujuh hari seminggu. Ini bukan perkara aneh atau baharu.

Seperti sedia maklum, Pusat Transformasi Bandar (UTC) sudah lama beroperasi pada hujung minggu dan di luar waktu pejabat biasa.

Apa perlu dilakukan ialah mengembangkan konsep UTC ini ke seluruh warga perkhidmatan awam bagi memastikan perkhidmatan diberikan berbaloi dengan imbuhan gaji dan perkhidmatan awam terus produktif memberi khidmat kepada rakyat.

Tidak dinafikan, ini jalan sukar dan memerlukan perancangan rapi. Namun, 'jika tidak dipecahkan ruyung, manakan dapat sagunya'; jika tidak dimulakan langsung, tidak mungkin berlaku peningkatan produktiviti kita.

Penulis adalah Ahli Jawatankuasa Pusat, Pertubuhan IKRAM Malaysia