



Laksana tugas berpaksi toleransi



Baru-baru ini ketika berucap dalam perjumpaan warga Jabatan Perdana Menteri, Perdana Menteri Tun Dr Mahathir Mohamad menyeru penjawat awam mengamalkan sikap bertoleransi, bertimbang rasa dan menerima kelainan dalam kalangan mereka supaya tugas dapat dilaksanakan dengan sempurna.

Hakikatnya sikap dan cara kerja setiap orang adalah berbeza walaupun berkhidmat di sebuah organisasi sama, namun bagi memberikan perkhidmatan terbaik kepada pelanggan kita perlu mencari titik persamaan dalam perbezaan yang wujud.

Umum mengetahui penjawat awam adalah nadi pentadbiran kerajaan dan golongan yang sangat rapat dengan rakyat kerana sentiasa berhadapan dan berurusan dengan masyarakat daripada pelbagai latar belakang.

Oleh itu, tidak hairanlah apabila Perdana Menteri meminta penjawat awam memberikan perkhidmatan berpaksikan sikap bertoleransi, bertimbang rasa dan menerima kelainan dalam kalangan mereka. Tambahan pula, perubahan tampuk pemerintahan negara sudah semestinya memberikan cabaran yang terbesar kepada semua penjawat awam supaya segera menyesuaikan diri dan bersedia menerima corak dan gaya pentadbiran yang baru.

Justeru, walaupun terdiri daripada pelbagai lapisan gred dan skim perkhidmatan, namun ia tidak boleh dijadikan penghalang untuk kita bekerja sebagai satu pasukan bersama pentadbiran negara yang baru demi kecemerlangan organisasi.

Baik ketua mahupun anak buah masing-masing perlu menghayati ketiga-tiga prinsip dan nilai kerja ini supaya dapat mewujudkan budaya dan persekitaran kerja yang harmoni, selamat dan menyeronokkan.

Harus diingat, kita menghabiskan sebahagian besar daripada masa kita di pejabat bersama-sama rakan sekerja. Jadi, jika tidak ada elemen keserasian dan kerjasama maka agak sukar untuk kita memberikan perkhidmatan yang efisien dan cemerlang.

Sebaliknya jika keadaan tidak tenang atau selamat ia boleh membawa kepada tekanan dan kemurungan di tempat kerja sekali gus mendatangkan pelbagai kemudaratan kepada diri, organisasi dan juga keluarga. Maka, supaya setiap penjawat awam terutama dalam konteks era Malaysia Baharu ini dapat menilai semula sikap dan cara kerja masing-masing agar mampu mewujudkan sistem penyampaian perkhidmatan terbaik kepada rakyat.

Sikap toleransi dalam konteks berorganisasi misalnya sering

dikaitkan dengan amalan tolok ansur, sabar dan menghormati pandangan dan pendapat orang lain. Tiada salahnya andai kita bertolak ansur dan mengurangkan ego ketika berurusan dengan rakan sekerja. Ingat, beralah tidak bererti kita mengalah sebaliknya kita lebih terbuka memahami sikap orang lain.

Perkara ini dapat dipraktikkan jika aspek kesabaran menjadi pegangan hidup kita serta sanggup menerima dan menghormati pandangan dan pendapat orang lain. Sebagai ketua misalnya janganlah terlalu ego dan berpegang pada prinsip ketua sentiasa betul. Apa salahnya kita mendengar dan menilai terlebih dahulu segala pandangan dan pendapat yang dikemukakan anak buah sebelum kita membuat

sesuatu keputusan.

Bagilah ruang untuk staf bawahan menyuarakan pandangan supaya mereka lebih selesa dan yakin untuk melakukan sesuatu tugas.

Penjawat awam juga perlu terbuka untuk sentiasa bertimbang rasa dalam setiap situasi agar dapat bertindak dan membuat keputusan dengan matang, profesional dan bijak.

Timbang rasa boleh dikaitkan dengan elemen adil, belas kasihan dan simpati terhadap rakan setugas. Kita perlu menyedari kerana ada ketikanya, senang dan ada ketikanya dilanda masalah, jadi sentiasa letak diri di tempat orang lain supaya dapat menyelami dan memahami masalah yang menimpa rakan.

Sebagai ketua, misalnya jangan

sesekali berdendam dan menzalimi anak buah. Walaupun ada kuasa, namun tidak salah guna kuasa sehingga mencetuskan ketegangan di pejabat. Oleh itu, perlu berlaku adil supaya dapat mewujudkan suasana kerja yang tenang dan harmoni.

Bukan itu saja, ketika membuat apa jua keputusan perlu ada rasa belas kasihan, simpati dan empati terhadap orang lain.

Terimalah kenyataan setiap orang ada caranya tersendiri, tetapi sebagai satu pasukan kita perlu mencari atau mewujudkan titik persamaan yang boleh menyatupadukan semua anggota organisasi. Ironinya setiap penjawat awam ada kelebihan dan juga kelemahan masing-masing jadi perlu mewujudkan budaya saling lengkap melengkapi agar

setiap orang merasakan dirinya sangat diperlukan dan sentiasa dihargai.

Justeru, setiap penjawat awam perlu bersikap terbuka dalam menerima kelainan yang ada dalam kalangan rakan setugas supaya setiap tugas itu dapat dilaksanakan dengan cekap dan sempurna. Bagi yang mempunyai kelebihan, jangan sombong sebaliknya perlu sama-sama membantu yang lemah.

Manakala, yang ada kekurangan pula tidak perlu segan, malu dan takut sebaliknya perlu segera perbaiki kelemahan dengan bersedia untuk belajar serta menambah pengetahuan dan pengalaman. Seseorang itu menjadi hebat pada hari ini kerana orang dulu ada yang sanggup membimbing dan menurunkan ilmu kepada mereka, jadi yang senior perlu terus mendidik dan membimbing orang baru supaya ada kesinambungan kelak.

Ringkasnya manusia tidak sempurna di mana semua orang bermula dari bawah dan tanpa sebarang pengalaman.

Semoga dengan adanya nilai-nilai terpuji seperti ini, kita dapat mengurangkan politik pejabat dan masalah dalaman seterusnya meningkatkan motivasi semua penjawat awam agar dapat mewujudkan ekosistem penyampaian perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat.

**Penulis Timbalan Pengarah
Pejabat Strategi Korporat
dan Komunikasi Universiti
Putra Malaysia**