

HORMAT TUGAS PENJAWAT AWAM

Bertindak ikut SOP

Noor Mohamad
Shakil Hameed

B

Beberapa insiden membabitkan penjawat awam yang berlaku baru-baru ini mendapat perhatian yang meluas dalam kalangan anggota masyarakat. Ia sememangnya signifikan kerana hubungan langsung penjawat awam dengan orang awam menyebabkan setiap gerak-geri dan tingkah laku penjawat awam begitu mudah menarik perhatian orang ramai. Namun, secara tuntasnya insiden yang berlaku ini dengan jelas membuktikan masih ada sebilangan anggota masyarakat yang masih kurang memahami tugas dan tanggungjawab penjawat awam, sengaja mahu menghalang mereka menjalankan tugas atau berniat mahu mengaibkan penjawat awam.

Insiden membabitkan kejadian pergaduhan antara seorang anggota penguat kuasa Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ) dengan seorang warga emas di pusat komersial USJ 9, Subang Jaya. Video yang tular menunjukkan warga emas terbabit yang tidak berpuas hati dengan tindakan penguat kuasa menarik kenderaannya memukul seorang anggota penguat kuasa dengan payung dan anggota terbabit kelihatan bertindak membalas semula sehingga warga emas terbabit terjatuh. Secara prinsipnya dalam konteks kemanusiaan kita akui adalah kurang wajar anggota terbabit bertindak balas seperti itu terhadap seorang warga emas. Namun, tanpa bias kepada mana-mana pihak kita perlu melihat insiden ini dalam konteks yang lebih besar iaitu punca yang mencetuskan insiden tersebut. Secara jelas anggota penguat kuasa itu bertindak balas hanya selepas dibuat provokasi dan dipukul dengan payung terlebih dulu. Malah, jika kita meneliti video berkenaan ia kelihatan sebagai satu tindakan refleks yang segera secara spontan apabila dirinya dipukul dengan payung. Jadi, kita perlu berlaku adil dalam menilai dan menjatuhkan hukuman terhadap anggota terbabit.

Insiden berikutnya adalah membabitkan tindakan sekumpulan individu termasuk peniaga haram bertindak membuat provokasi dan menghalau anggota penguat kuasa Imigresen Selangor daripada melakukan tugas operasi

di kawasan peniaga haram di Batu Caves. Akibatnya pihak penguat kuasa terpaksa mengambil tindakan berundur bertujuan mengelakkan kejadian tidak diinginkan berlaku. Insiden ini cukup serius kerana terdapat unsur cuba melindungi pendatang tanpa izin di samping menghalang tugas penjawat awam serta mencemuh dengan bahasa kesat. Adakah wajar kita bertolak ansur dengan budaya samseng dan isu yang boleh mengancam keselamatan negara?

Selain itu, insiden membabitkan seorang doktor yang dikatakan menjerit pada pesakit di klinik Seremban juga turut menarik perhatian khalayak. Klip video berdurasi 29 saat yang tular menggambarkan seorang doktor, pesakit dan adik-beradik pesakit yang bercakap dengan nada tinggi dipercayai menunggu rawatan. Walaupun isu ini sudah diselesaikan melalui rundingcara kedua-dua pihak, namun timbul persoalan kenapa rakamannya hanya sebahagian dari kejadian dan kenapa perlu ada rakaman sehingga boleh mengaibkan seorang penjawat awam? Sekali lagi tanpa bias kepada mana-mana pihak, kita perlu berlaku adil dalam menilai dan menjatuhkan hukuman yang hanya bersandarkan kepada video 'separuh masak' yang ditularkan. Dan rata-rata anggota masyarakat juga sangat menyedari beban tugas doktor kerajaan serta memahami betapa doktor adalah antara jawatan yang mempunyai kadar stress yang cukup tinggi.

Ironinya insiden seperti ini membuktikan anggota

masyarakat masih tidak menghormati serta menghalang tugas penjawat awam, di samping ada cubaan untuk mengaibkan mereka, malah ada yang berani bertindak kasar terhadap penjawat awam yang hanya menjalankan tugas mereka. Dalam kes anggota penguat kuasa MPSJ, misalnya bukankah mereka sekadar ingin membantu melancarkan aliran trafik dengan membuat operasi menunda kenderaan yang tidak mengikut peraturan dan menghalang lalu lintas? Kalau kita boleh patuh peraturan dan tidak parkir kenderaan sesuka hati sehingga mengganggu pengguna jalan raya yang lain apakah insiden ini akan berlaku? Jadi janganlah dengan sewenang-wenangnya menuding jari menyalahkan penjawat awam padahal kita yang bersalah dan lebih teruk lagi bertindak kasar terhadap anggota yang sekadar menjalankan tugas dengan penuh amanah dan tanggungjawab demi kelesaan orang awam.

Sepatutnya masyarakat sedar setiap tindakan yang diambil oleh penjawat awam adalah berpaksikan kepada peraturan dan prosedur standard operasi (SOP) yang ditetapkan. Mereka hanya melaksanakan tugas berpandukan kepada peraturan dan SOP tersebut. Jadi jika benar masih ada anggota masyarakat yang kurang jelas mengenai sesuatu tindakan penjawat awam adalah disyorkan ambil inisiatif supaya dapat mempelajari dan memahami setiap peraturan dan SOP yang digunakan oleh jabatan kerajaan yang terbabit. Hal ini sangat penting kerana ianya boleh membantu kita untuk

memahami tugas dan tanggungjawab mereka di samping menyedarkan kita tentang larangan dan kesalahan yang tidak boleh dibuat serta hukuman yang akan dikenakan.

Pada masa sama, kita juga mencadangkan agar jabatan kerajaan yang menyediakan perkhidmatan yang kritikal dan terbabit dalam bidang penguatkuasaan turut mengambil langkah proaktif dengan menyediakan sesi penerangan yang sewajarnya kepada kumpulan sasaran. Jabatan terbabit perlu sentiasa menyediakan platform seperti hari bertemu pelanggan dan juga hebahan dalam pelbagai media tentang peranan penjawat awam, serta peraturan dan SOP yang perlu diberi perhatian serius oleh anggota masyarakat.

Kita menggesa pihak kerajaan menyemak semula undang-undang yang ada supaya mana-mana pihak yang dengan sengaja membuat provokasi, mencemuh, mengaibkan, menghalang tugas serta mengasari penjawat awam dijatuhkan hukuman lebih berat. Justeru, demi melindungi keselamatan dan maruah serta sebagai suntikan motivasi kepada seluruh penjawat awam agar terus menjalankan tugas dengan amanah dan dedikasi, kita perlu meyakinkan penjawat awam bahawa kebajikan dan keselamatan mereka sentiasa terjamin dan diberi keutamaan oleh kerajaan.

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

Disyorkan agar jabatan kerajaan yang menyediakan perkhidmatan kritikal dan terbabit dalam bidang penguatkuasaan turut mengambil langkah proaktif dengan menyediakan sesi penerangan sewajarnya kepada kumpulan sasaran

dialog kotaraya oleh juragan

