

**PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP AMALAN NILAI MURNI DALAM  
PERKHIDMATAN KAUNTER AWAM: SATU KAJIAN DI PANTAI TIMUR  
( PAHANG DAN TERENGGANU)**

*Oleh*

**Samsudin Wahab dan Hasan Bahrom (Dr)  
Universiti Teknologi MARA Cawangan Terengganu  
No Faks: 09-8400234; Tel : 09-8400420  
Email: samsudinw@tganu.uitm.edu.my**

**ABSTRAK**

Sejak 30 tahun lepas Kerajaan telah melaksana satu dasar yang amat penting dalam sistem Perkhidmatan Awam di Malaysia. Penerapan nilai-nilai murni telah menjadi teras dan peneraju kepada perkhidmatan yang patut diamalkan oleh kakitangan awam di negara ini. Tindakan yang tegas ini telah melahirkan Malaysia sebagai sebuah negara Islam yang komited dan dapat dicontohi oleh negara-negara Islam yang lain di seluruh dunia. Imej sebuah negara Islam yang progresif bukan sahaja dapat ditonjolkan melalui pelaksanaan sistem perundangan yang sistematik tetapi juga melalui sikap dan amalan yang dipamerkan oleh individu yang bertugas di sesebuah institusi atau organisasi. Penonjolan nilai-nilai murni yang diwar-warkan oleh kerajaan itu adalah untuk meningkatkan kefahaman kakitangan awam kepada amalan Islam dalam bentuk tindakan dan tatakelakuan ketika bekerja. Serta juga menangkis pandangan negatif masyarakat terhadap Islam yang dilihat sebagai agama yang daif dan tidak bertamadun. Setelah 30 tahun nilai-nilai seperti bersih, dedikasi, tanggungjawab, sederhana, disiplin diri, hargai masa, kerjasama, berbudi mulia, cekap dan ikhlas ini telah dilaksanakan dalam sistem perkhidmatan awam di negara ini, dan nilai-nilai ini telah menjadi teras dan nadi tatakelakuan perkhidmatan dalam institusi Perkhidmatan Awam. Soalnya apakah nilai-nilai tersebut telah diamalkan secara pasti oleh kakitangan awam terutamanya dalam perkhidmatan kaunter? atau sebaliknya. Kertas ini akan cuba menjawab persoalan yang dibangkitkan itu, dengan mengemukakan satu bentuk kajian terhadap amalan nilai-nilai murni oleh pegawai kaunter awam di tempat kerja menurut persepsi pelanggan: satu tinjauan di negeri Terengganu dan Pahang. Diharap dengan data yang diperolehi akan dapat mengupas persoalan yang dibangkitkan itu.

**PENDAHULUAN**

Setiap anggota perkhidmatan awam perlu berpegang teguh kepada teras nilai dan etika kerja yang cemerlang dalam kerjaya mereka. Amalan tersebut sebagai langkah awal pencegahan kepada sebarang bentuk penyalahgunaan kuasa dan penyelewengan dalam organisasi. Budaya kualiti, nilai murni mesti menjadi landasan kepada perkhidmatan awam. Muhamad Sarji [1992: 11] mengatakan “ jika pegawai dibarisan hadapan tidak berkeupayaan menunjukkan sikap dan moral yang baik, nama baik Negara akan tercemar. Malah seluruh bangsa akan dianggap bekelakuan sedemikian, saya beranggapan bahawa nilai etika, integriti dan amanah merupakan nilai yang penting dalam perkhidmatan awam. Malah nilai unggul perlu dilaksanakan, “ nilai unggul dan utama yang perlu dihayati dan diamalkan oleh anggota

perkhidmatan Awam seperti nilai amanah, bertanggungjawab, ikhlas, didikasi, sederhana, tekun, bersih, berdisiplin, didikasi adalah pemegang amanah kepada keutuhan moral dan tatasusila sesebuah Negara”. [Muhammad Sarji: 11] kenyataan Ahmad Sarji diperkokohkan lagi oleh Samsuddin Osman, menyatakan “nilai kerja yang cemerlang bermakna seseorang kakitangan mestilah jujur, amanah dan bekerja kuat meningkatkan prestasi dan imej jabatan”. Hubungan antara organisasi, pelanggan dan masyarakat menjadi lebih harmoni. Sekiranya sesuatu organisasi mengendalikan masyarakat yang berurusan dengannya dengan adab yang baik dan sempurna. Tahun 1983 kerajaan telah melancarkan dasar penerapan nilai-nilai murni dalam perkhidmatan awam. Dengan pelancaran dasar tersebut telah membuka era baru dalam perkhidmatan awam. dan segala urusan pentadbiran mereka lebih sistematik, professional dan di Negara ini. Dengan Pelaksanaan dasar tersebut dapat melahirkan satu bentuk sistem pentadbiran yang sesuai dengan kehendak dan nilai pentadbiran mengikut acuan negara sebagai sebuah negara Islam. Tidak terkecuali dalam pelaksanaan dasar ini melibatkan perkhidmatan kaunter, kerana ia adalah tanggapan pertama pelanggan kepada mana-mana institusi. Sehubungan dengan itu kerajaan telah mengeluarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 10/1991 yang memberikan panduan khusus mengenai peningkatan kualiti perkhidmatan kaunter untuk dirujuk oleh semua petugas kaunter dalam perkhidmatan awam. Dalam meningkatkan perkhidmatan kaunter pekeling tersebut berbagai anugerah akan diberikan kepada kakitangan kaunter yang menunjukkan perkhidmatan yang cemerlang dalam urusan mereka. Dalam ertikata lain perkhidmatan kaunter harus menunjukkan satu perkhidmatan tinggi, cemerlang dan berwibawa. Untuk menunjukkan komitmen institusi perkhidmatan awam melaksanakan dasar tersebut. terdapat dicatatkan piagam pelanggan di kebanyakan universiti khususnya di bahagian akademik. Dalam piagam tersebut menyatakan “setiap aduan pelajar mestilah diajukan secara rasmi dengan mengisi borang aduan akan dilayan dan diselidiki dengan adil dan saksama serta diberikan maklumbalas dalam tempoh 2 minggu daripada tarikh aduan. Begitu juga ketika berurusan dengan pihak luar dimana institusi tersebut akan menyediakan perkhidmatan kaunter yang mesra pelanggan serta sentiasa memberikan maklumat yang tepat kepada setiap pertanyaan yang dikemukakan.

Pengendalian aduan pelanggan dalaman dan luaran adalah penting kerana ia membantu sesebuah organisasi mencapai tahap kualiti yang lebih tinggi. Pengendalian Aduan Pelanggan untuk Peningkatan Kualiti adalah merupakan satu dari kriteria dalam pemberian Anugerah Khidmat Perdana Menteri (AKP) yang telah diperkenalkan di dalam sektor swasta di Negara kita. Kriteria ini meneliti proses yang digunakan oleh organisasi untuk mengendalikan aduan dalaman dan luar, menyelesaikan masalah dan menggunakan maklumat tersebut untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan. Kriteria ketujuh dalam pemberian Anugerah Kualiti Perdana Menteri perkhidmatan awam, menyatakan sesebuah organisasi hendaklah berusaha untuk meningkatkan tahap kepuasan hati pelanggan. Kepuasan hati pelanggan ini merujuk kepada corak dan gaya layanan yang diberikan oleh institusi tersebut bersabit dengan masa, penyelesaian dan penonjolan imej yang dipamerkan. Selain daripada pengiktirafan melalui anugerah-anugerah yang diperkenalkan oleh kerajaan, tahap kefahaman kakitangan awam terhadap nilai-nilai murni juga sentiasa dipertingkatkan. Dalam penilaian serta kursus-kursus kenaikan pangkat elemen keutuhan peribadi anggota perkhidmatan awam telah diambil kira. Penekanan ini dapat dilihat dalam sukatan peperiksaan tahap kecakapan bagi pembantu tadbir, kompetensi umum yang pertama dalam penilaian tersebut telah menekankan amalan nilai murni yang perlu diamalkan oleh kakitangan awam untuk meningkatkan produktiviti dan kualiti perkhidmatan mereka. Amalan tonggak 12 serta panduan etika menjadi asas dalam pengukuhan amalan tersebut. Abdullah Haji Ahmad Badawi [2003] menegaskan betapa pentingnya amalan nilai murni di kalangan penjawat awam di semua jabatan-jabatan kerajaan termasuklah pencegahan amalan rasuah dan salah laku. Dalam waktu yang lain beliau melahirkan rasa kecewa dengan sikap segelintir kakitangan

kaunter yang masih mengamalkan sikap negatif seolah-olah pengguna tidak mempunyai hak untuk membuat aduan. Mahadzir Mohd Khir mengingatkan kepada semua Timbalan Naib Canselor (HEP) IPTA pada 23 Disember 2003, beliau telah menekankan agar peningkatan perkhidmatan kaunter diberi keutamaan di semua IPTA supaya ia bersifat 'mesra pelajar' bagi memastikan semua masalah mahasiswa dapat diberi perhatian sewajarnya.

## NILAI MURNI

Terdapat beberapa nilai murni yang dijadikan asas untuk diamal oleh kakitangan awam, dan nilai tersebut boleh diukur berdasarkan respon yang diberikan oleh pelanggan-pelanggan yang berurusan dengan mereka.

Nilai-nilai yang menjadi fokus untuk dilaksanakan ialah; **Bersih** iaitu nilai mempercayai pelanggan dalam urusan yang dilaksanakan di kaunter. Perintah Am Bab "D" (1980), Dasar Bersih, Cekap dan Amanah (1982) dan Dasar Penerapan Nilai-Nilai Islam (1985) menghendaki seseorang anggota perkhidmatan awam mengamal dan menghayati nilai-nilai ini. **Dedikasi** pula merujuk kepada sikap pegawai kaunter yang mengutamakan pelanggan ketika berurusan dengan mereka di kaunter. **Tanggungjawab** dirujuk kepada amalan Bantu membantu sesama rakan sekerja.

**Sederhana** iaitu merujuk kepada sikap pegawai kaunter yang produktif serta bekerja dengan mengikut prosedur. **Disiplin Diri** dimana kakitangan awam boleh mengawal diri sendiri dan patuh kepada tata tertib dengan datang awal ke tempat kerja. **Menghargai Masa** Ketepatan masa merupakan satu nilai yang ditekankan dalam perkhidmatan awam. Selain itu sikap pegawai yang segera melaksanakan tugas boleh dianggap sebagai menghargai masa. **Kerjasama** pula dirujuk kepada sikap pada diri pegawai yang menjalankan tugas dengan penuh tanggungjawab seolah-oleh kerja itu sebagai suatu ibadat yang dituntut agama.

**Berbudi Mulia** iaitu sentiasa memulakan ' pertanyaan ' dengan tujuan untuk menolong pelanggan atau pelawat. **Cekap**. Cekap boleh dikaitkan dengan perkataan berkesan. Membuat kerja dengan cekap bermakna jenis tugas yang diamanahkan kepada seseorang pegawai dapat dijalankan dengan sempurna tanpa membiarkan pelanggan menunggu lama di kaunter. **Ikhlas** dirujuk kepada kesediaan semua pegawai kaunter untuk memberikan khidmat dengan rela hati serta sanggup bekerja tanpa mengira masa dan mungkin menjangkau masa yang sepatutnya.

## OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini dijalankan untuk mencapai dua objektif iaitu untuk melihat sejauhmanakah amalan-amalan nilai murni itu dijalankan oleh pegawai kaunter berdasarkan pemerhatian pelanggan. Selain itu kajian ini juga akan melihat bagaimanakah pandangan amalan ini berbeza seperti yang dilihat oleh pegawai kaunter sendiri dengan apa yang dilihat oleh pelanggan yang berurusan dengan mereka. Penyelidik juga akan membandingkan tahap amalan-amalan tersebut mengikut sektor atau institusi iaitu Bank Simpanan Nasional, Lembaga Tabung Haji, Jabatan Pendaftaran, Institusi Pengajian Tinggi serta Hospital yang terlibat dengan urusan kaunter awam. Melalui perbandingan ini kita akan nampak dengan lebih jelas tahap amalan kakitangan kaunter dari pelbagai institusi yang memberikan perkhidmatan yang hampir sama kepada pelanggan masing-masing.

## **METOD KAJIAN**

### ***Responden Kajian***

Kajian dijalankan ke atas pelanggan yang berurusan di kaunter institusi yang dipilih secara rawak dalam perkhidmatan kaunter. Antaranya Bank Simpanan Nasional, Lembaga Tabung Haji, Hospital Kerajaan, Jabatan Pendaftaran Negara dan kaunter Institusi Pendidikan Tinggi Awam yang beroperasi di dua buah negeri iaitu negeri Pahang dan negeri Terengganu. Seramai 300 responden telah dipilih dan diedarkan borang soal selidik melalui lima orang pembantu penyelidik yang dilantik. Daripada jumlah ini hanya 202 borang soal selidik boleh diguna untuk penganalisan. Borang diedar semasa pelanggan ketika berurusan dengan perkhidmatan kaunter di institusi yang dipilih. Cara ini dilakukan, agar pandangan pelanggan terhadap pegawai diperkhidmatkan kaunter itu diperhati secara berdepan dan tidak menunggu masa yang panjang untuk memikirkan jawapan yang hendak diberikan semasa soalselidik diedarkan. Sebelum borang soalselidik diedar kepada responden, penyelidik telah membuat *pilot test* kepada 30 orang pelanggan di jabatan Pendaftaran negara bagi memastikan soalan yang dikemukakan bertepatan, mudah difahami dan tidak membebankan responden untuk menjawabnya. Setelah dilakukan pengubahsuaian terhadap soalan yang dikemukakan barulah penyelidik mengedarkan borang soalselidik yang sebenarnya.

Selain pelanggan soalan-selidik juga diedarkan kepada pegawai kaunter yang berkhidmat dengan organisasi terbabit. Seramai 100 orang kakitangan kaunter telah dijadikan sebagai responden untuk mencapai tujuan kajian ini dilakukan, walaubagaimanapun hanya 89 soal selidik sahaja yang boleh digunapakai untuk dianalisa. Daripada 89 itu telah dibahagikan kepada tiga kategori pegawai perkhidmatan kaunter iaitu perkhidmatan kaunter perkhidmatan Am iaitu Perkhidmatan Kesihatan [ Hospital ] dan Jabatan Pendaftaran Negara. Perkhidmatan kaunter kewangan terdiri daripada pegawai kaunter Bank Simpanan Nasional dan Lembaga Urusan Tabung Haji, serta perkhidmatan kaunter pendidikan iaitu Kolej Universiti Sains Teknologi Malaysia dan Kuliah Perubatan Universiti Islam Antarabangsa di Kuantan.

Jumlah responden ditentukan mengikut nisbah iaitu tiga pelanggan bagi seorang pegawai. Dengan ini diharapkan agar jumlah pegawai yang diambil itu akan mewakili jumlah pelanggan yang dikaji. Serta pandangan mereka dapat diterimapakai dalam membuat analisa perbezaan pandangan yang akan dijalankan menggunakan perbezaan min.

### ***Soal-Selidik Kajian***

Borang soal selidik yang diedar mengandungi dua bahagian. Bahagian A mengandungi soalan yang berkaitan dengan latarbelakang responden yang mengandungi maklumat berhubung dengan umur, pekerjaan, jantina, pendapatan dan jenis organisasi yang di nilai. Bahagian B adalah soalan berkaitan dengan amalan-amalan nilai murni disusun mengikut turutan yang telah disusun mengikut definisi oleh Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN). Sepuluh nilai menjadi ukuran dalam kajian ini dan setiap satu nilai diwakili oleh tiga soalan berpandukan kepada pentakrifan yang telah dikemukakan dalam dasar perkhidmatan awam dalam aspek amalan nilai-nilai murni. Soalan amalan nilai dikemukakan melalui *skala likert* bagi menggambarkan persepsi responden terhadap amalan nilai pegawai kaunter. Antaranya soalan yang dikemukakan ialah adakah pegawai mempercayai apa yang dikatakan oleh pelanggan ketika berurusan dengan mereka, adakah kakitangan melayan pelanggan yang datang awal, adakah kakitangan awam membuat kerja-kerja lain selain dari kerja kaunter, dan apakah kakitangan kaunter mengharapkan balasan daripada perkhidmatan yang diberikan.

## ***Analisa Data***

Borang yang telah diterima telah analisa menggunakan program statistik *SPSS 11*, dengan menggunakan analisa mudah diskriptif secara *frequency* dan *crostab*. Analisa *Anova* juga digunapakai bagi membandingkan tahap amalan nilai mengikut jenis institusi, dan ujian *T Independent Samples Test* dilakukan bagi mengukuhkan signifikon perbezaan amalan nilai antara institusi dan *One-Sample Statistics* bagi menggambarkan keseluruhan amalan. Ukuran *reability Alpha* pula digunakan bagi mengukur darjah kebolehpercayaan soalan yang telah dikemukakan.

## **KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN**

### **Perbezaan Min Pegawai Dan Pelanggan Mengikut Sektor**

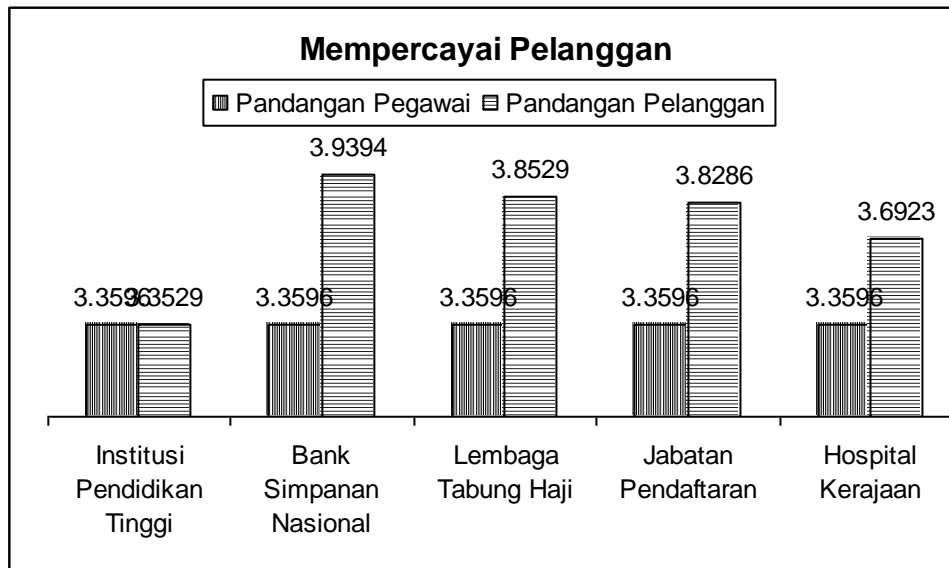
Jadual dibawah menunjukkan bacaan min yang diperolehi daripada analisa soal-selidik terhadap pelanggan dan pegawai yang terlibat dalam penyelidikan ini. Nilai skor bagi pelanggan diletakkan didalam kurungan bagi menggambarkan nilai skor yang diperolehi oleh kedua-dua jenis responden.

| Nilai Murni                                  | Institusi Pendidikan Tinggi | Bank Simpanan Nasional | Lembaga Tabung Haji | Jabatan Pendaftaran | Hospital Kerajaan  |
|--|-----------------------------|------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| Saling Mempercayai                           | 3.3596<br>[3.3529]          | 3.3596<br>[3.9394]     | 3.3596<br>[3.8529]  | 3.3596<br>[3.8286]  | 3.3596<br>[3.6923] |
| Mengutamakan Pelanggan                       | 4.3146<br>[3.7941]          | 4.3146<br>[3.6364]     | 4.3146<br>[4.0294]  | 4.3146<br>[3.9143]  | 4.3146<br>[3.8308] |
| Saling Membantu Rakan Sekerja                | 4.3034<br>[3.4706]          | 4.3034<br>[3.7879]     | 4.3034<br>[3.9118]  | 4.3034<br>[3.8000]  | 4.3034<br>[3.6462] |
| Produktif Dan Mengikut Prosedur              | 3.2045<br>[3.6765]          | 3.2045<br>[3.5758]     | 3.2045<br>[3.7941]  | 3.2045<br>[3.6000]  | 3.2045<br>[3.3077] |
| Datang Kerja Awal                            | 4.1011<br>[3.2353]          | 4.1011<br>[3.2424]     | 4.1011<br>[3.5000]  | 4.1011<br>[3.7143]  | 4.1011<br>[3.1538] |
| Segera Menyiapkan Kerja                      | 4.0000<br>[3.2941]          | 4.0000<br>[3.4545]     | 4.0000<br>[3.7353]  | 4.0000<br>[3.8571]  | 4.0000<br>[3.2462] |
| Kerja Sebagai Satu Ibadat                    | 2.5393<br>[3.2647]          | 2.5393<br>[3.5758]     | 2.5393<br>[3.8824]  | 2.5393<br>[3.6000]  | 2.5393<br>[3.1692] |
| Bertanya Soalan Jika Kurang Jelas            | 4.4318<br>[3.6765]          | 4.4318<br>[3.9394]     | 4.4318<br>[3.9706]  | 4.4318<br>[4.0857]  | 4.4318<br>[4.0308] |
| Memastikan Pelanggan Tidak Menunggu Lama     | 3.8989<br>[3.4706]          | 3.8989<br>[3.3636]     | 3.8989<br>[3.7941]  | 3.8989<br>[3.5143]  | 3.8989<br>[3.1846] |
| Hanya Menjalankan Tugas Pada Masa Ditetapkan | 2.5843<br>[3.5294]          | 2.5843<br>[3.6364]     | 2.5843<br>[3.4706]  | 2.5843<br>[3.4571]  | 2.5843<br>[3.4571] |

**Jadual 1: Perbezaan Min Pegawai Dan Pelanggan Mengikut Sektor**

**(b) Tahap Amalan Nilai Murni Pelbagai Sektor Serta Perbandingan Skor Pelanggan dan Pegawai.**

**Nilai Bersih**

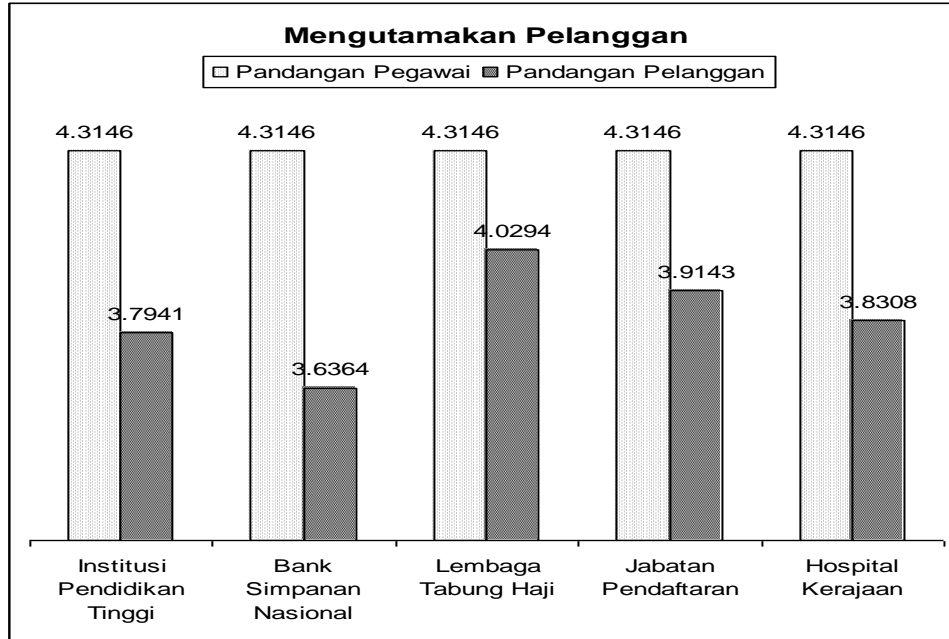


Bagi amalan nilai ini, nilai ini diukur berdasarkan sikap kepercayaan pegawai kepada pelanggan. Untuk amalan ini, amalan percaya kepada pelanggan yang ditunjukkan oleh pegawai BSN lebih baik diikuti LTH, Jabatan Pendaftaran dan Hospital. Kakitangan IPT memperoleh skor paling rendah.

Bagi aspek kepercayaan kepada pelanggan dikalangan pegawai kepada sikap mudah percaya adalah lebih rendah berbanding dengan apa yang dilihat oleh pelanggan sendiri. Ini menunjukkan pegawai lebih berhati-hati untuk mempercayai pelanggan yang berurusan dengan mereka berbanding dengan apa yang dilihat oleh pelanggan sendiri.

Jika kita tinjau suasana di kaunter yang dikaji, antara kaunter yang paling banyak memerlukan komunikasi dengan pelanggan ialah kaunter LTH, JPN, Hospital dan IPTA. Sedangkan kaunter BSN tidak begitu memerlukan komunikasi yang ketara dengan pelanggan maka dengan itu tidak hairanlah mereka memperoleh skor yang tinggi. Bagi institusi IPT pula, pelanggan yang berurusan dengan mereka ialah para pelajar. Golongan ini biasanya sangat emosional dengan ciri umur yang muda maka sebarang reaksi pegawai akan dinilai secara emosi. Skor yang diperolehi juga paling rendah jika dibandingkan dengan institusi lain.

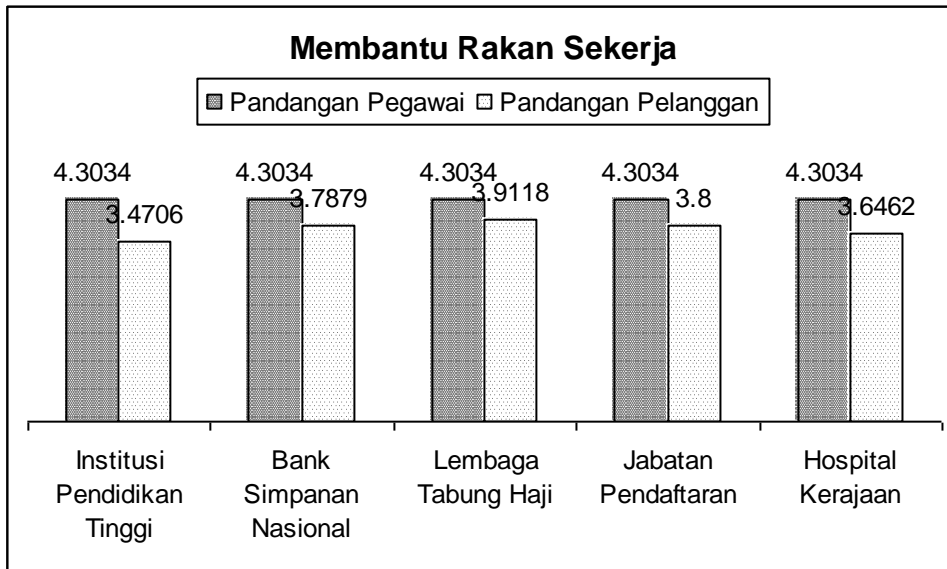
## Nilai Dedikasi



Bagi nilai mengutamakan pelanggan, skor yang diperolehi oleh LTH (4.02) lebih tinggi diikuti oleh JPN (3.91), Hospital (3.83), IPT (3.79) dan BSN (3.63) berdasarkan pemerhatian pelanggan. Ini menunjukkan bahawa pada pirasad pelanggan kakitangan LTH lebih mengutamakan pelanggan berbanding sektor lain. Ini mungkin kerana cara mereka memberikan perkhidmatan agak berbeza iaitu disusuli dengan pertanyaan-pertanyaan yang menampakkan seolah-olah mereka memberikan keutamaan kepada pelanggan. Bagi kaunter BSN, mereka dilihat agak kurang memberi penumpuan kepada pelanggan kerana system kaunter mengikut giliran nombor digunakan sejak mula lagi, maka pelanggan melihat seolah-olah mereka tidak mengutamakan pelanggan ketika berurusan dengan mereka.

Daripada pandangan pegawai pula, sikap mengutamakan pelanggan ini amat penting berbanding dengan apa yang dirasai oleh pelanggan dan skor yang ditunjukkan lebih tinggi iaitu pada nilai 4.31. Nilai ini memberikan perbezaan pandangan yang amat besar bagi institusi BSN diikuti IPT, Hospital, JPN dan LTH.

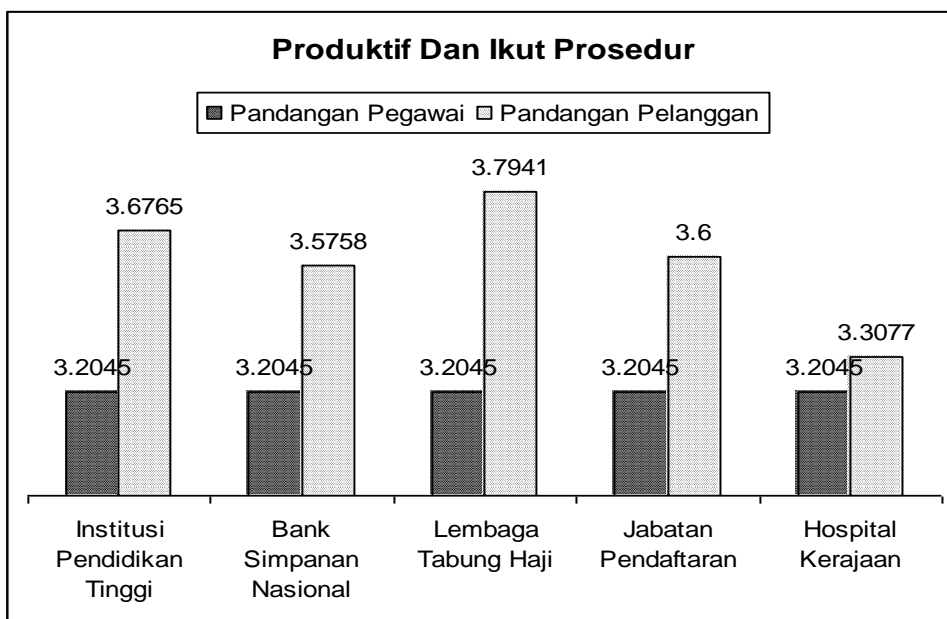
## Nilai Tanggungjawab



Bagi amalan membantu rakan sekerja pula, hampir semua kakitangan kaunter dari berbagai institusi mengamalkan pada kadar sederhana dengan skor berada antara 3.4 hingga 3.9 sahaja. Sekali lagi pegawai kaunter LTH dilihat lebih banyak membantu rakan sekerja mereka berbanding pegawai kaunter dari sektor lain. Manakala pegawai kaunter IPT didapati paling kurang membantu rakan sekerja, ini mungkin kerana kebanyakan kaunter di IPT tidak mempunyai kaunter yang besar yang diduduki oleh beberapa orang pekerja.

Manakala berdasarkan pandangan pegawai, amalan ini lebih tinggi dikalangan mereka dan ianya melebihi skor yang diberikan oleh pelanggan. Skor yang diberikan ialah 4.30.

## Nilai Sederhana

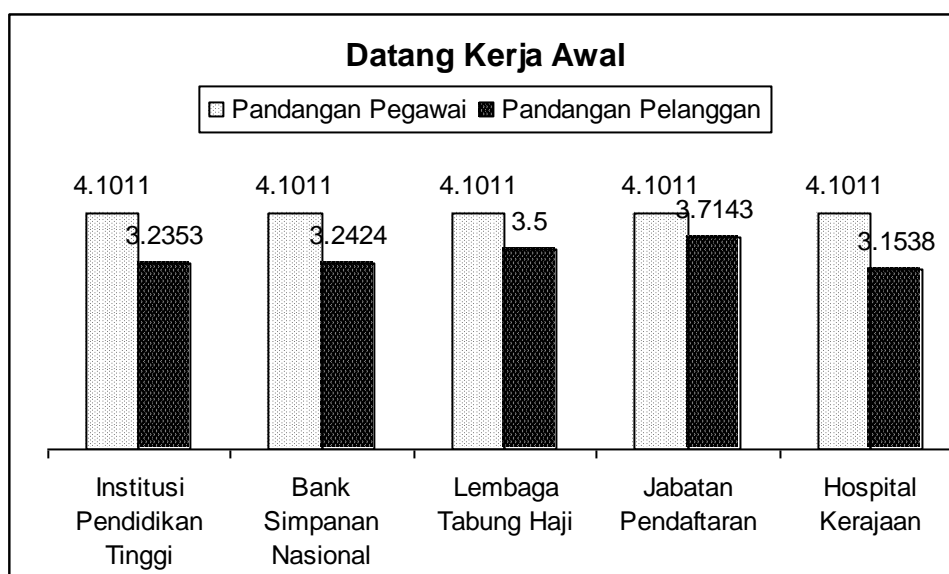




Untuk amalan bekerja dengan produktif serta mengikut prosedur, kakitangan kaunter LTH menunjukkan amalan yang paling baik (3.79) diikuti oleh IPT (3.67), JPN (3.0) BSN (3.57) dan Hospital (3.30). Pegawai kaunter Hospital dikatakan mempunyai nilai yang rendah mungkin kerana kebanyakan pelanggan tidak faham dengan carta alir kerjayang diamalkan disana.

Walaupun bagaimanapun bagi pihak pegawai pula, amalan ini agak kurang dipenuhi dengan skor yang lebih rendah hanya pada nilai 3.20 sahaja. Ini menunjukkan mereka tidak begitu memberi penekanan kepada prosedur kerja yang sedia ada, mungkin disebabkan mereka mempunyai prosedur sendiri yang lebih selesa diamalkan.

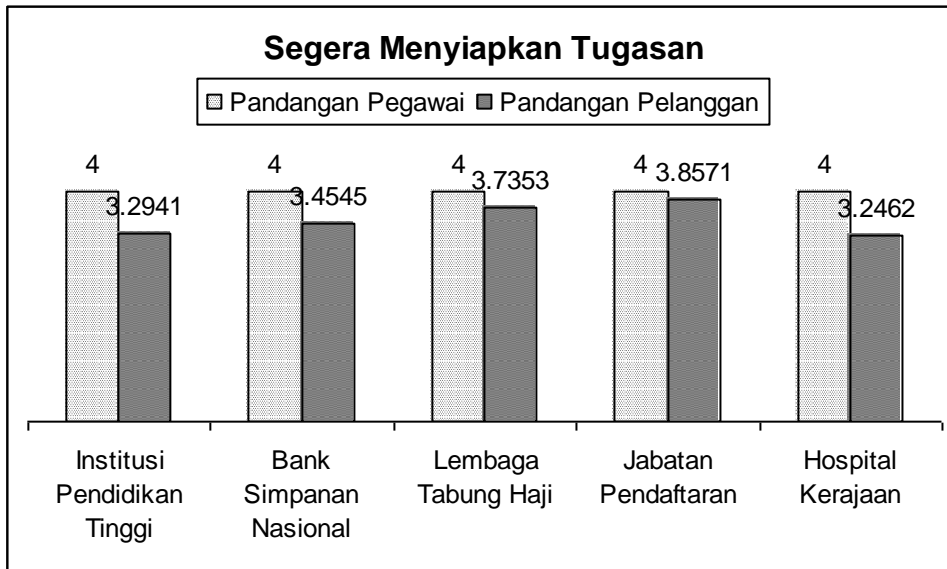
### Nilai Disiplin



Skor min bagi amalan nilai datang awal ketempat kerja menunjukkan bacaan yang sederhana iaitu antara 3.1 dan 3.7. Skor yang tertinggi diperolehi oleh JPN (3.71), diikuti LTH (3.5), BSN (3.24), IPT (3.23) dan Hospital (3.15). Kaunter JPN dianggap lebih kritikal berbanding kaunter lain kerana institusi ini amat penting untuk dikunjungi oleh pelanggan kerana ia berkaitan dengan undang-undang. Sebab itulah kebanyakan pelanggan datang awal ke kaunter ini, dengan itu pelanggan dapat memberian perhatian kepada kehadiran pegawai ketempat tugas masing-masing samada awal atau lewat. Dalam pada itu kakitangan kaunter Hospital didapati lewat datang ke tempat bertugas.

Pada pandangan pegawai kaunter sendiri, amalan nilai disiplin sangat diberi keutamaan. Skor yang diperolehi ialah 4.10, dan boleh dikatakan hampir kesemua sektor menunjukkan perbezaan yang ketara apabila dibandingkan kedua-dua pandangan iaitu pelanggan dan pegawai.

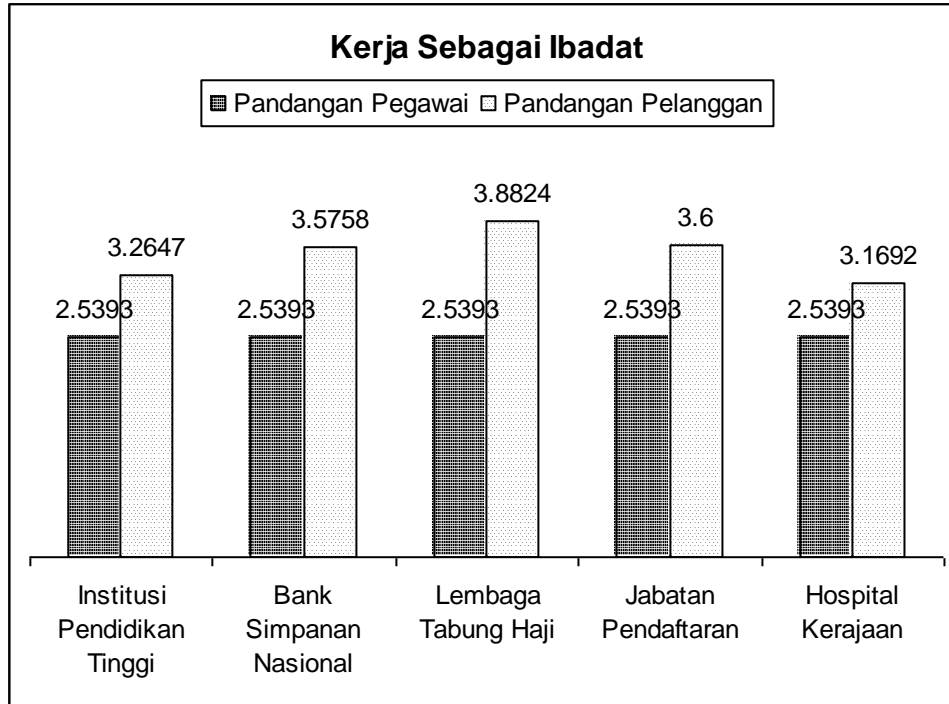
## Hargai Masa



Nilai seterusnya ialah keinginan menyiapkan tugas dengan cepat. Berdasarkan pandangan pelanggan, skor yang diperolehi oleh JPN adalah paling tinggi ( 3.85), diikuti oleh LTH (3.73), BSN (3.45), IPT (3.29) dan Hospital (3.24). Pegawai JPN mempunyai kategori kerja yang agak serius dan perlukan banyak ketelitian. Mereka juga terpaksa bekerja dengan cepat bagi mengelakkan pelanggan menunggu. Lagipun pelanggan tidak ada alternative lain untuk membuat urusan.

Megikut pandangan pegawai pula, skor yang diperolehi adalah pada nilai 4.00 iaitu skor yang lebih tinggi berbanding skor yang ditunjukkan oleh pelanggan. Perbezaan agak tinggi pada institusi Hospital, diikuti IPT, BSN, LTH dan JPN.

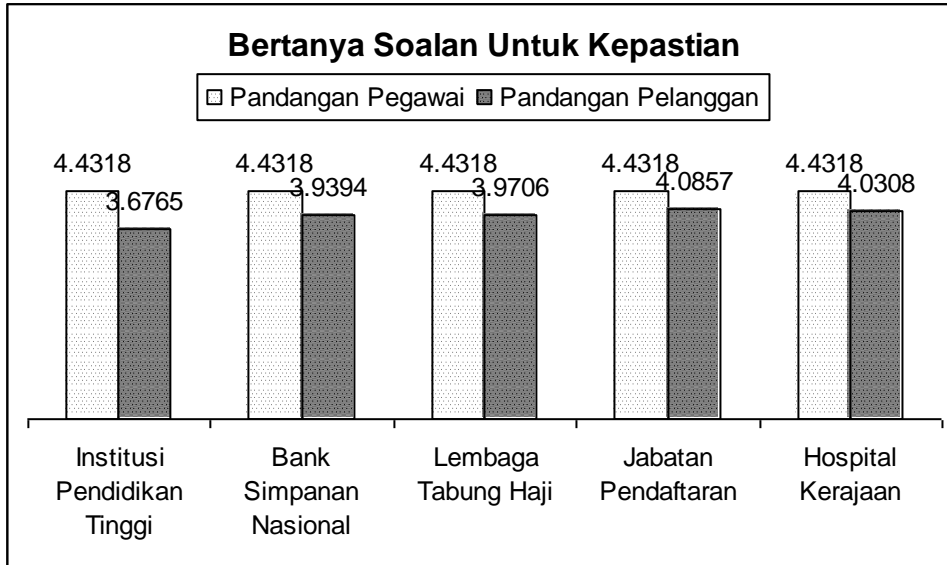
## Nilai Kerjasama



Bagi nilai kerjasama pula, soalan yang ditanya ialah adakah mereka bekerja seolah-olah kerja itu satu ibadat kepada masyarakat. Skor yang diperolehi oleh pegawai kaunter LTH adalah paling tinggi (3.88), diikuti JPN (3.60), BSN (3.57), IPT (3.26) dan Hospital (3.16). Pegawai kaunter LTH dianggap oleh pelanggan sebagai melakukan satu ibadat kerana mereka juga menguruskan urusan ibadat haji kepada pelanggan. Inilah kelebihan kakitangan LTH berbanding kakitangan kaunter lain.

Manakala pada pandangan pegawai, skor yang ditunjukkan lebih rendah berbanding skor-skor yang diperolehi oleh semua institusi yang diberikan oleh pelanggan mereka. Ini menunjukkan pegawai kaunter tidak menganggap bahawa kerja mereka sebagai satu ibadat. Skor min yang diperolehi ialah 2.54 iaitu pada paras yang lebih rendah daripada skor pandangan pelanggan. Perbezaan pandangan yang paling ketara terhadap amalan nilai ini ialah di institusi LTH.

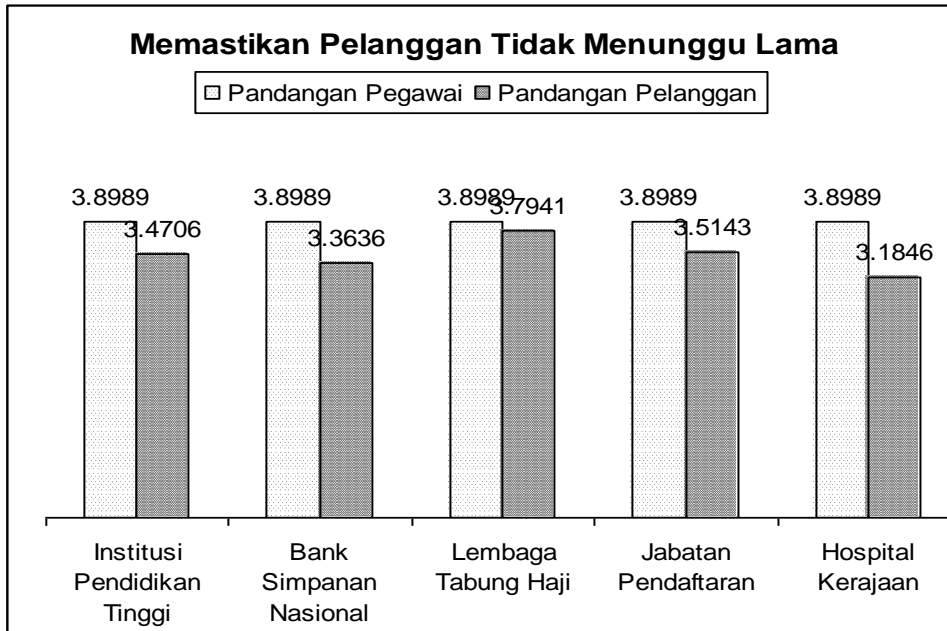
## Nilai Mulia



Bagi amalan nilai mulia, responden ditanya samada pegawai kaunter itu akan bertanya soalan apabila tidak jelas. Skor paling tinggi diperolehi oleh kakitangan JPN (4.08), diikuti Hospital (4.03), LTH (3.97), BSN (3.93) dan IPT (3.67). Seperti yang diterangkan diatas, semua urusan kerja yang dibuat oleh kaunter JPN sangat perlukan kepastian dan ketelitian. Untuk itu wajarlah mereka lebih banyak bertanya kepada pelanggan untuk mendapat kepastian mereka. Manakala di kaunter IPT tak banyak soalan dikemukakan, pegawai kaunter boleh mendapatkan maklumat melalui computer yang boleh memberikan maklumat secara terus di kaunter tersebut.

Jika ditinjau pandangan pegawai pula, mereka memang mengakui bahawa perbuatan menya soalan sangat penting kepada mereka, ini ditunjukkan oleh nilai skor min yang agak tinggi iaitu 4.38. Tidak terdapat perbezaan yang besar antara pandangan pegawai dan pelanggan bagi amalan nilai ini.

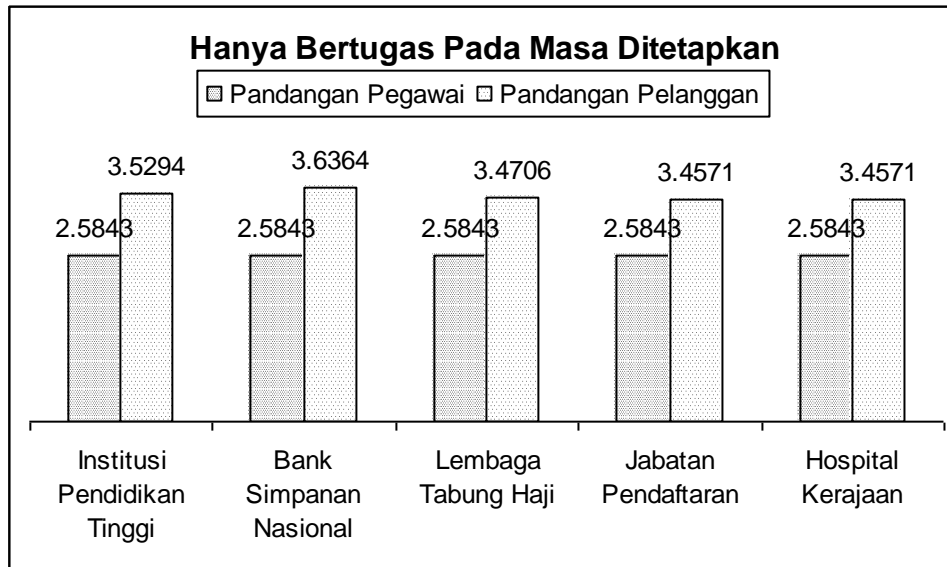
## Nilai Cepak



Skor yang paling tinggi ditunjukkan oleh kakitangan LTH (3.79), diikuti JPN ( 3.51), IPT (3.47), BSN (3.36) dan yang rendah diperolehi kakitangan Hospital (3.18). Kaunter LTH dianggap lebih cekap mungkin kerana tidak membenarkan pelanggan menunggu lebih lama. Di kaunter ini, pelanggan juga disediakan tempat duduk. Oleh itu urusan yang dijalankan di kaunter ini dalam keadaan lebih selesa. Mungkin ini dijadikan alasan oleh pelanggan untuk memberikan skor yang tinggi kepada kaunter ini.

Bagi sudut pandangan pegawai pula boleh dikatakan mereka mempunyai hasrat untuk tidak membirkan pelanggan menunggu lama di kaunter dengan skor yang lebih tinggi dari yang diberikan oleh pelanggan iaitu pada aras 3.898.

## Nilai Ikhlas



Kita dapati bagi nilai ikhlas pula skor yang diperolehi oleh BSN (3.64) adalah tertinggi dimana mereka hanya bertugas pada masa yang ditetapkan sahaja. Ini diikuti oleh IPT (3.52), LTH (3.47), dan paling rendah JPN dan Hospital (3.45). Kalau kita perhatikan kaunter BSN dimana-mana pun, biasanya pintu bank tidak akan dibuka selagi masa operasi belum sampai. Pelanggan perlu tunggu di hadapan bank, dan kadangkala pengawal keselamatan mengambil masa untuk membuka pintu utama tersebut.

Pada pandangan pegawai pula, kebanyakan mereka tidak bersetuju dengan pandangan bahawa kerja hanya pada masa yang ditetapkan, skor yang mereka berikan hanya 2.58 sahaja. Ini menunjukkan mereka menafikan bahawa mereka hanya bekerja pada masa yang ditetapkan, membuktikan mereka bekerja melebihi atau menjangkau jangkamasa tersebut.

## KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan terdapat perbezaan antara amalan nilai murni antara institusi-institusi yang dikaji disamping terdapat perbezaan tafsiran amalan nilai antara kedua-dua pihak iaitu pelanggan dan pegawai kaunter sendiri. Setiap institusi mengamalkan beberapa nilai tertentu dengan lebih baik berbanding beberapa nilai yang lain, begitu juga apabila tahap amalan nilai tertentu rendah diamalkan oleh sesuatu organisasi atau institusi ada juga amalan lain yang masih dikekalkannya pada tahap yang memuaskan. Dengan lain perkataan pelanggan mendapati tidak semua sepuluh nilai yang diukur dalam kajian ini dilaksanakan sepenuhnya oleh semua institusi, masih terdapat ruang untuk memperbaikinya. Institusi yang berunsurkan Islam seperti Lembaga Tabung Haji dilihat mempunyai amalan yang lebih kepada unsur ibadat walaupun pegawainya sendiri tidak mempunyai fikiran bahawa tugas kaunter yang mereka lakukan itu sebagai satu ibadat. Mungkin mereka mempunyai tafsiran ibadat dengan maksud yang lebih khusus secara langsung bukannya melalui penafsiran yang lebih global dan *indirect*. Lembaga Tabung Haji juga mempunyai lima amalan yang melebihi institusi lain iaitu amalan nilai dedikasi, tanggungjawab, sederhana, kerjasama serta cekap. Jabatan Pendaftaran Negara memiliki kelebihan dalam amalan tiga nilai yang lain iaitu disiplin, hormat masa dan mulia. Manakala Bank Simpanan Nasional mempunyai amalan nilai bersih yang melebihi institusi-institusi yang lain. Institusi Pendidikan Tinggi pula paling

kurang mengamalkan tiga nilai daripada sepuluh yang diukur iaitu nilai bersih, tanggungjawab dan mulia. Bagi institusi Hospital pula, nilai yang paling kurang diamalkan dikalangan pegawai kaunter mereka ialah sederhana, disiplin, hargai masa, kerjasama dan cekap

## **CADANGAN**

Pihak majikan perlu meneruskan tradisi ilmu bagi memantapkan nilai pada diri kakitangan secara berterusan. Aktiviti yang baik di dalam organisasi perlu terus dipupuk dan dilaksanakan dengan lebih serius kerana ia adalah satu cara untuk mengingatkan semua anggota organisasi bahawa amalan nilai akan mempengaruhi produktiviti organisasi secara keseluruhannya. Disamping itu pihak majikan juga perlu menilai semula sistem ganjaran agar lebih praktikan dan sejajar dengan amalan nilai murni secara optima agar tidak menimbulkan masalah serta menonjolkan imej organisasi secara tersirat. Misalnya perlaksanaan anugerah perkhidmatan kaunter cemerlang yang telah diwujudkan oleh sesetengah jabatan yang majoriti perkhidmatannya berasaskan kaunter termasuklah Jabatan Perkhidmatan Jalan dan Jabatan Imegresen. Anugerah seperti ini boleh terus diserapkan ke semua jabatan kerajaan dan badan berkanun termasuk institusi pengajian tinggi. Sekaligus langkah ini akan membantu meningkatkan amalan nilai dikalangan mereka. Selain itu amalan nilai juga sering dikaitkan dengan hukuman dan peraturan yang bakal diterima bukan atas kerelaan atau ikhlas. Ini bermakna seseorang pegawai akan tergerak mempraktikkan amalan nilai hanya disebabkan untuk melepaskan diri daripada hukuman atau denda yang bakal dikenakan oleh pihak berwajib. Amalan itu bukanlah sebenar-benarnya mencerminkan keikhlasan diri yang sebenar lebih mirip kepada lakonan sementara sahaja. Oleh itu amatlah penting untuk ketua jabatan melakkan sesuatu bagi mengikis sikap ini dengan mengaitkan bahawa setiap tugas adalah amanah Allah dan ia merupakan suruhan setiap agama yang wujud di dunia ini. Seterusnya majikan juga perlu menyarankan agar setiap kakitangan akan melakukan sesuatu dengan tidak bergantung kepada ganjaran material atau kebendaan sebaliknya amalan nilai atas dasar melaksanakan tanggungjawab dan amanah, iaitu sentiasa mengaitkan amalan dengan dasar-dasar yang telah lama ditegaskan dalam pekeliling perkhidmatan awam suatu masa dahulu. Contohnya pada zaman nabi, tidak dikaitkan amalan amalan baik itu dengan pahala yang bakal diterima sebaliknya Nabi hanya menyuruh berbuat baik sahaja.

## **PENUTUP**

Berdasarkan kepada kajian ini, banyak perkara perlu dilakukan oleh Institusi-institusi bagi meningkat hubungan dan nilai kepercayaan pelanggan dalam kerja urusan mereka. Institusi pendidikan tidak harus membiarkan nilai-nilai murni yang hendak diterapkan oleh kerajaan dalam perkhidmatan Awam, tidak diamalkan sepenuhnya. Kerana amalan nilai adalah asas kepada nilai ibadah seseorang itu kepada Allah swt. Sesuatu perkara itu kalau dilakukan secara jujur, ikhlas dan amanah akan mendapat ganjaran yang besar dari Allah swt. Keridaan Allah swt dalam amalan yang dilakukan akan memberi implikasi ganjaran yang besar juga dari Allah swt. Kakitangan awam wajar menjadikan amalan yang dilakukan itu memperlihatkan nilai tuntutan yang digariskan oleh Allah swt.

## **RUJUKAN**

1. *Utusan Malaysia*, 16 Ogos 2002.
2. Abdullah Ahmad Badawi, *Ucapan Perasmian Bangunan TNB*, Pulau Pinang, 8 Mei 2003.
3. Jabatan Perdana Menteri, *Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam*, bil. 10/1991, 1 Julai 1991.
4. *Berita Harian*, Perkhidmatan Kaunter IPTA Perlu 'Mesra Pelajar', 15 Januari 2004
5. *Utusan Malaysia*, Setiap Rungutan di Layan, 23 Februari 2001.
6. *Utusan Malaysia*, Kakitangan Awam Perlu Teguh Kepada Etika Kerja, 16 Ogos 2002
7. *Universiti Kebangsaan Malaysia*, Garispanduan Anugerah Perkhidmatan Kaunter Tahun 2003.
8. Ahmad Sarji Abdul Hamid, 1992, *Kemajuan Pentadbiran Awam Malaysia*, Koleksi Ucapan-ucapan dalam tahun 1991, Institut Tadbiran Awam Malaysia, Kuala Lumpur.
9. Ahmad Sarji Abdul Hamid, 1993, *Penerapan Nilai Dan Budaya Kerja Cemerlang Dalam Pentadbiran Awam Malaysia*, Koleksi ucapan-ucapan dalam tahun 1992, Institut Tadbiran Awam Malaysia, Kuala Lumpur.
10. Ahmad Sarji Abdul Hamid, 1996, *Perkhidmatan Awam Malaysia Bertaraf Dunia*, Institut Tadbiran Awam Malaysia, Kuala Lumpur.
11. Syed Othman alHabshi dan Hamiza Ibrahim, 2003, [suntingan] *Pengurusan dan pentadbiran mencapai kecemerlangan Melalui Penghayatan Nilai*, Institut Kefahaman Islam Malaysia, Kuala Lumpur.