



TRAGEDI lima petugas yang terkorban ketika menjalankan amanah seharusnya tidak berakhir hanya dengan ucapan takziah.

Penilaian risiko berkala elak nahas

TRAGEDI helikopter yang mengorbankan lima petugas ketika menjalankan tugas di kawasan pedalaman Sarawak mengingatkan kita bahawa setiap perkhidmatan mempunyai harga kemanusiaan yang perlu dipelihara. Di sebalik sesuatu perkhidmatan yang cepat, cekap dan berjaya sampai kepada pengguna, terdapat petugas yang berdepan risiko untuk memastikan keperluan masyarakat dipenuhi.

Justeru, keselamatan tidak boleh dianggap sebagai perkara sampingan atau ukuran yang hanya digunakan selepas berlaku tragedi. Keselamatan ialah sebahagian daripada kualiti perkhidmatan itu sendiri. Sesuatu perkhidmatan belum boleh dianggap benar-benar baik jika kejayaannya dicapai dengan mengabaikan risiko terhadap petugas.

Apabila berlaku sesuatu tragedi, mudah untuk perhatian tertumpu kepada individu yang berada di barisan hadapan. Namun, keselamatan sesuatu perkhidmatan sebenarnya melibatkan rangkaian tanggungjawab yang lebih luas.

Ia merangkumi perancangan operasi, penyelenggaraan, latihan, prosedur keselamatan, pengurusan risiko dan keputusan yang dibuat sebelum sesuatu perkhidmatan dilaksanakan.

Sebab itu, keselamatan perlu dilihat sebagai sebahagian daripada reka bentuk perkhidmatan, bukannya sesuatu yang hanya diberi perhatian apabila berlaku insiden.

Pada masa sama, kita perlu berhati-hati daripada membuat sebarang kesimpulan tentang punca tragedi sebelum siasatan rasmi selesai. Persoalan yang lebih wajar ialah bagaimana sistem boleh terus diperbaiki supaya risiko dapat dikenal pasti dan dikurangkan sedaya mungkin.

Penilaian risiko perlu dilakukan secara berkala dengan mengambil kira keadaan sebenar di lokasi perkhidmatan. Apabila keadaan operasi berbeza daripada kawasan

biasa, perancangan juga perlu disesuaikan.

Selain aspek teknikal, organisasi juga perlu memastikan budaya keselamatan benar-benar wujud dalam proses membuat keputusan. Petugas perlu mempunyai ruang untuk menyuarakan kebimbangan tanpa berasa bahawa keselamatan akan mengganggu sasaran penyampaian perkhidmatan.

Penggunaan teknologi dan data juga boleh membantu organisasi mengenal pasti risiko dengan lebih awal serta membuat keputusan berdasarkan keadaan semasa.

Keselamatan sahaja tidak mencukupi jika pengguna tidak yakin bahawa organisasi benar-benar mengambil berat tentang keselamatan tersebut.

Apabila berlaku insiden, komunikasi yang jelas dan bertanggungjawab amat penting. Masyarakat berhak mengetahui perkembangan yang boleh dikongsikan, langkah yang sedang diambil dan bagaimana penambahbaikan akan dilakukan.

Ketelusan bukan bermaksud mendedahkan perkara yang belum disahkan. Sebaliknya, bermaksud berkomunikasi berdasarkan fakta dan mengelakkan spekulasi.

Langkah sebegini penting kerana kepercayaan pengguna bukan sesuatu yang boleh dibina dalam sehari. Ia terbentuk melalui pengalaman, konsistensi dan keyakinan organisasi meletakkan keselamatan manusia sebagai keutamaan.

Pengguna memerlukan perkhidmatan yang boleh dipercayai. Petugas pula berhak menjalankan tanggungjawab dalam sistem yang melindungi nyawa, mendengar kebimbangan dan mengurus risiko dengan bersungguh-sungguh.

DR. NURUL FARDINI ZAKARIA

Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia (UUM)