

BERURUSAN DENGAN PEJABAT-PEJABAT KERAJAAN: DAHULU DAN SEKARANG

Oleh
Tun Abdul Hamid Mohamad

Semenjak di sekitar tahun kemerdekaan (1957), sehingga saya menjadi Ketua Hakim Negara, malah setelah saya bersara, selagi saya boleh berjalan, saya melakukan urusan-urusan saya dengan pejabat-pejabat kerajaan sendiri. Apabila saya sudah tidak boleh berjalan, saya masih membayar bil-bil saya online.

Saya cuma merujuk kepada urusan-urusan harian seperti membayar bil elektrik (selepas Merdeka), lesen radio, cukai tanah dan mendapat perkhidmatan seperti perkhidmatan perubatan.

Dahulu, untuk membayar bil elektrik dan bil air rumah ayah saya, saya terpaksa pergi ke Pejabat Pos, 3 km dari rumah saya. Oleh sebab orang tidak ramai, bayaran agak mudah.

Semasa masih bersekolah, saya mempunyai sebuah motosikal Honda Cub yang saya beli dengan harga RM630.00. Untuk semua urusan mengenainya, termasuk membayar cukai jalan, saya terpaksa pergi ke Batu Uban yang terletak di Pulau Pinang, yang memerlukan saya menyeberang ke Pulau Pinang dengan feri. Jaraknya lebih kurang 30 km dari rumah saya.

Terdapat berpuluh orang yang berkerumun di kaunter. Ada juga "runner" yang mengambil upah untuk membayar cukai untuk orang lain. Orang yang mengupahnya tidak perlu beratur dan mengisi borang sendiri. Itu dilakukan oleh "runner".

Tidak ada sistem nombor atau beratur. Semua orang bersesak, mula-mula untuk mengambil borang. Selepas mengisi borang yang sangat detail, pergi berkumpul di kaunter semula untuk menyerah borang.

Kerani-kerani akan mengumpul borang-borang itu, memberi kepada pencari-pencari fail. Setelah menunggu beberapa jam berdiri di luar pejabat, hujan dan panas, nama kita dipanggil. Kita gembira kerja kita seselai. Rata-rata ia memerlukan satu hari suntuk.

Sekarang, cukai jalan boleh dibayar di Pejabat Pos yang berhawa dingin dan mempunyai ruang menunggu yang selesa. Malah, ia mengambil masa beberapa minit sahaja. Tidak ada borang untuk diisi, tidak ada fail yang perlu dicari. Kita hanya perlu pergi ke kaunter sekali sahaja dan dalam beberapa minit mendapat cukai jalan. Malah kita tidak perlu hadir sendiri.

Mengambil kad pengenalan kali pertama perlu disebut. Saya tidak ingat tahunnya, saya fikir tahun 1948. Pada suatu hari yang ditetapkan, orang di kampung saya yang berumur 12 tahun ke atas memakai pakaian terbaru mereka dan berhimpun di kawasan rumah saya. Jurugambar, seorang Cina, dari Kepala Batas datang mengambil gambar, kebanyakannya gambar pertama masing-masing.

Apabila siap, semua orang teruja melihat gambar masing-masing. Selepas itu, pada hari yang ditetapkan, mereka keluar lagi. Kali ini kerani-kerani dari Pejabat Daerah akan datang "membuat paspot". Mereka datang untuk mengisi borang dan mengambil cap jari orang kampung itu.

Apabila siap (saya tidak ingat berapa lama kemudian), Penghulu menyerahkannya kepada tuannya masing-masing. Masing-masing teruja mempunyai dokumen diri masing-masing. Umur 12 tahun menjadi penting.

Dalam tahun 1950an, ia sudah boleh dibuat di Pejabat Pos. Tetapi ia perlu dihantar ke Pejabat Daerah (atau Pejabat Pendaftaran?) untuk memproseskannya. Dahulu, untuk mengambil paspot antarabangsa memerlukan penjamin.

Bandingkan semua itu dengan sekarang. Jangankan kad pengenalan, paspot antarabangsa pun boleh siap dalam tempoh satu jam.

Tetapi, di hospital agak berlainan. Ia kerana ramainya pesakit luar dan setiap orang perlu hadir untuk dilihat sendiri oleh doktor atau membuat ujian. Maka, walaupun sistem diperbaiki, kesesakan tetap berlaku. Apat lagi orang awam sudah lebih peka mengenai kesihatan. Disebabkan oleh mutu perkhidmatan hospital kerajaan sudah setanding dengan hospital swasta, malah lebih, oleh sebab bayaran perubatan di hospital swasta terlalu tinggi dan bayaran di hospital kerajaan masih sangat murah, lebih ramai orang menumpu ke hospital kerajaan.

Kesesakan di hospital bukan sahaja menyebabkan pesakit luar terpaksa menghabiskan satu hari untuk berjumpa doktor untuk beberapa minit dan mengambil ubat, ia juga sangat membebankan doctor-doktor. Saya kasihan melihat doctor-doktor dan lain-lain kakitangan hospital yang keletihan.

Namun demikian pentadbir-pentadbir hospital berusaha mencari jalan memudahkan pesakit-pesakit luar dengan penghantaran ubat melalui pos laju dan lain-lain.

Baik apa pun yang dikatakan berkenaan rasuah, daripada pemerhatian saya, tidak ada sesiapa, baik pesakit atau seseorang yang berurusan untuk mendapat kad pengenalan, paspot dan lain-lain perkhidmatatan yang pernah kedengaran merungut dia terpaksa membayar wang rasuah untuk mendapat perkhidmatan atau yang lebih cepat.

Pembayaran bil online memanglah satu perkara yang tidak pernah terbayang di fikiran kita. Kebanyakan orang yang sebaya dengan saya langsung tidak berani menempuh komputer: ia terlalu susah difahami. Jangankan email, sms pun tidak tahu.

Saya bernasib baik. Di awal tahun 1990an, saya telah membeli sebuah komputer desktop. Saya belajar menggukannya untuk menulis ucapan saya. Kemudian saya mempunyai email sendiri dan seterusnya.

Ilmu itu sangat berguna sekarang, semasa saya terlentang. Sekarang saya membuat urusan perbankan dan membayar bil dengan menggunakan mini Ipad.

Tetapi, bukan semuanya mudah. Ada portal yang terlalu *complicated* sehingga setelah menghabiskan masa sehari-hari pun masih tidak dapat menyemak bil dan membayar cukai. Untuk menyemak bil pun perlu mendaftar dan ingat nama pengguna dan kata laluan!

Masalahnya terlalu banyak perkara diletak di laman utama, termasuk waktu solat, berita dan gambar-gambar aktiviti sosial kakitangan dan bermacam-macam lagi. Siapa yang akan masuk ke portal rasmi pejabat tanah atau majlis perbandaran, misalnya, untuk mencari waktu solat dan melihat gambar-gambar aktiviti sosial kakitangan dan lain-lain? Kita perlu memberi tumpuan kepada urusan utama sesuatu pejabat atau jabatan dan memudahkan orang ramai menggunakannya.

Selamat Merdeka 60 tahun.

Tun Abdul Hamid Mohamad

31 08 2017

tunabdulhamid@gmail.com
<http://www.tunabdulhamid.my>
<https://tunabdulhamid.me>