

07/01/1997

Anggap diri bertaraf dunia: Mahathir (HL)

Faizal Fadzil

KUALA LUMPUR, Isnin - Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad mahu syarikat dan organisasi tempatan menganggap diri mereka bertaraf dunia, bukannya organisasi yang masih dilindungi dan hanya beroperasi di Malaysia.

Ini penting kerana sebagai negara dagangan, Malaysia terpaksa menghadapi saingan sepanjang masa dan daripada pelbagai sudut. Kerana itu, organisasi di negara ini perlu berupaya menghasilkan produk dan perkhidmatan bermutu tinggi serta diterima masyarakat antarabangsa.

Menurut Perdana Menteri, pasaran sejagat yang terbuka bukan saja menjadi rebutan negara berdagang tetapi juga negara baru muncul, menjadikan saingan semakin sengit.

"Alhamdulillah, setakat ini kita boleh dikatakan berjaya. Namun kita tidak boleh alpa walau sesaat pun. Kecuaian dan kealpaan menyebabkan kita tersisih dan gagal dalam persaingan. Untuk terus berjaya, kita perlu tangkas merebut peluang.

"Bagi memastikan ini berlaku, langkah terbaik ialah mengguna pakai standard kualiti yang diiktiraf kebanyakan negara seperti standard ISO 9000," katanya berucap di majlis Anugerah Kualiti Perdana Menteri dan Simposium Kebangsaan MS ISO 9000 di sini, hari ini.

Siri ISO 9000, yang amat popular di kalangan sektor swasta dan diperkenalkan dalam sektor awam adalah mutu piawaian sejagat yang banyak digunakan di jabatan serta agensi tertentu di United Kingdom, Amerika Syarikat, Finland, Belgium, Switzerland, Kanada dan New Zealand.

Bagi syarikat swasta, pengiktirafan melalui sijil ISO 9000 amat berharga kerana ia membuktikan sistem pengurusan mutu serta keluarannya dalam bentuk khidmat atau barangan memenuhi standard yang ditetapkan.

Hadir sama ialah beberapa menteri Kabinet dan Ketua Setiausaha Negara, Datuk Abdul Halim Ali. Dr Mahathir turut menyampaikan Anugerah Kualiti Perdana Menteri kepada tiga organisasi.

Institut Penyelidikan Minyak Sawit Malaysia (Porim) memenangi anugerah itu bagi kategori awam; Koperasi Anggota Kerajaan Ipoh Berhad bagi kategori sosioekonomi dan Solectron Technology Sdn Bhd (kategori swasta).

Perdana Menteri berkata, ISO 9000 boleh disesuaikan untuk digunakan dalam semua agensi kerajaan.

Perkhidmatan awam negara mampu menjadi agensi kerajaan pertama di dunia melaksanakan standard itu di semua peringkat pentadbirannya.

"Insyallah, menjelang tahun 2000, kita akan mempunyai perkhidmatan awam bertaraf dunia dari segi sistem pengurusan dan mutu perkhidmatannya," katanya.

Dr Mahathir berkata, kerajaan berusaha menjadikan Malaysia perintis kerajaan elektronik dan amalan konsep 'tanpa kertas' bagi meningkatkan proses dokumentasinya di samping menjamin pencapaian tahap standard kualiti ISO 9000.

Menurutnya, rakyat harus berbangga kerana mempunyai perkhidmatan awam yang responsif kepada perubahan bagi membolehkan paradigma yang dibatasi amalan birokratik lapuk, dianjak sedikit demi sedikit.

Perubahan persepsi, katanya, adalah faktor utama pembentukan budaya baru yang mementingkan perkhidmatan berkualiti untuk pelanggan.

Bercakap kepada pemberita selepas itu, Dr Mahathir berkata, penggunaan ISO 9000 penting untuk menentukan tahap kualiti dalam perkhidmatan kerajaan. Sektor swasta boleh menilai mutu mereka kerana khidmat yang ditawarkan boleh dinilai menerusi maklum balas pelanggan.

(END)