

UCAPAN
YAB DATO' SERI ABDULLAH BIN HAJI AHMAD BADAWI
SEMPENA PERASMIAN MAJLIS SAMBUTAN HARI KUALITI
JABATAN PERKHIDMATAN AWAM (JPA)
DI AUDITORIUM KOMPLEKS JPA, JLN TUN ISMAIL, KUALA LUMPUR
20 OKTOBER 1999

Terlebih dahulu marilah kita memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan izin dan limpah kurniannya, kita semua dapat berhimpun pada pagi ini di majlis sambutan hari kualiti, Jabatan Perkhidmatan Awam tahun 1999. Saya ingin mengambil kesempatan disini mengucapkan terima kasih kepada JPA kerana telah menjemput saya untuk berucap dan seterusnya memberi penghormatan kepada saya pula untuk merasmikan majlis sambutan hari kualiti JPA tahun 1999.

Tuan-tuan dan puan-puan

2. Seperti kita semua maklum, kita sudah hampir sampai ke penghujung abad 20. Hanya 64 hari lagi kita sama-sama akan melangkah ke era alaf baru abad 21. Sambutan majlis hari Q yang disambut oleh warga JPA pada hari ini merupakan yang terakhir disambut di abad ini dan mungkin juga, insya allah yang terakhir disambut di kompleks JPA sebelum pejabat JPA berpindah ke pejabat barunya di Putrajaya pada tahun 2000. Saya percaya warga JPA dan juga semua anggota perkhidmatan awam telah membuat persiapan dari segi minda dan tenaga untuk menghadapi cabaran alaf baru abad 21. Di antara cabaran-cabaran yang kritikal ialah seperti globalisasi, kemajuan pesat teknologi maklumat (IT), peningkatan tahap pengharapan pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan awam dan Cabaran untuk mempertingkatkan daya saing negara. cabaran- cabaran ini sudah semestinya amat memerlukan setiap anggota perkhidmatan awam mempunyai pengetahuan, tahap kemahiran dan komitmen yang tinggi serta dapat membudayakan kerja berprestasi cemerlang.

3. Bersempena dengan hari Q ini, kita lazimnya dipamirkan dengan berbagai-bagai slogan, logo dan piagam pelanggan yang menjurus anggota perkhidmatan awam kepada kesedaran kepentingan kualiti bagi memenuhi pengharapan pelanggan. Saya percaya kesemuanya ini bukanlah gimik semata-mata tetapi telah diamalkan dalam semua aktiviti kerja harian kita. Saya percaya dengan membudaya dan mengamalkan kerja berkualiti serta berprestasi cemerlang akan memberi manfaat bukan sahaja kepada kepuasan diri individu tetapi juga akhirnya akan membantu mewujudkan sebuah organisasi yang unggul.

Tuan-tuan dan puan-puan

4. Pada hemat saya, tahap prestasi perkhidmatan awam di negara ini adalah baik dan boleh dibanggakan. Sejauh ingatan saya semasa saya menjawat jawatan menteri di Jabatan Perdana Menteri dan mempengerusikan panel memajukan perkhidmatan awam pada tahun 1982 hingga 1983, usaha- usaha memajukan perkhidmatan awam sememangnya diambil perhatian berat oleh kerajaan. Sehingga kini hasil usaha-usaha gigih tersebut telah mendapat perhatian dari negara-negara luar. Malah beberapa buah negara telah mengiktiraf kecemerlangan pentadbiran perkhidmatan awam kita dan menjadikannya sebagai satu model yang boleh diteladani. Ini dapat kita perhatikan umpamanya beberapa pemimpin negara- negara benua Afrika, Asia Barat dan rantau pasifik yang datang ke Malaysia telah menunjukkan kekaguman mereka dengan cara kita mentadbirkan perkhidmatan awam kita. Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) umpamanya telah mengadakan

beberapa siri latihan kepada anggota perkhidmatan awam negara-negara berkenaan dan ini menunjukkan keyakinan mereka mengenai kualiti perkhidmatan awam kita dalam menguruskan pentadbiran awam negara.

5. Saya juga mendapati beberapa agensi awam kita telah dianugerahkan sijil MS ISO 9000. Disamping itu saya dimaklumkan bahawa jpa juga telah dianugerahkan sijil MS ISO 9000. Malah JPA adalah satu- satunya agensi awam yang pertama di Malaysia dianugerahkan dua sijil MS ISO dalam satu masa iaitu MS ISO 9001 dan MS ISO 9002. Saya ingin mengambil kesempatan disini mengucapkan tahniah dan syabas kepada JPA kerana kejayaan itu. Ini menunjukkan satu komitmen warga JPA yang tinggi untuk sentiasa mengutamakan kualiti dalam aspek pengurusanannya. Saya berharap dengan kejayaan ini akan menjadi satu dorongan kepada seluruh warga JPA menggunakan kesempatan penganugerahan ini untuk terus berusaha meningkatkan kualiti prestasi kerja supaya ianya dapat memenuhi permintaan pelanggan dan stakeholdersnya, disamping ianya dapat memberi dorongan kepada agensi-agensi awam yang lain untuk memperolehi sijil MS ISO 9000. Ini selaras dengan saranan kerajaan supaya semua agensi-agensi awam seharusnya memperolehi persijilan tersebut menjelang tahun 2000 bagi sekurang- kurangnya satu aktiviti utama yang dilaksanakan oleh agensi-agensi berkenaan.

Tuan-tuan dan puan-puan

6. Sungguhpun tahap kualiti perkhidmatan awam kita boleh dibanggakan dan bertambah baik, tetapi saya percaya masih banyak lagi ruang yang boleh diperbaiki dan dipertingkatkan kualitinya. Kita mendapati masih terdapat ketidakpuasan hati dan rungutan orang ramai mengenai kualiti perkhidmatan awam yang diberikan oleh kerajaan. Umpamanya masih kedapatan rungutan mengenai kelewatan dalam memberikan perkhidmatan. Kita juga mendapati masih terdapat perasaan kurang pekanya oleh segelintir anggota perkhidmatan awam terhadap beberapa masalah yang dihadapi oleh rakyat setempat, misalnya di dalam aspek-aspek yang berkaitan dengan pengurusan alam sekitar dan kebersihan, kelewatan mengendalikan permohonan lesen, permit, surat-surat perjalanan, pinjaman atau biasiswa kepada penuntut-penuntut tajaan kerajaan dan sebagainya seperti yang sering didedahkan dalam media cetak dan elektronik. Masalah-masalah ini sudah pasti dapat diatasi jika kita lebih peka atau sentiasa sensitif dengan masalah dan pengharapan pelanggan dan sentiasa bersimpati dengan permasalahan yang mereka hadapi. Saya berkeyakinan kualiti perkhidmatan boleh diperbaiki sekiranya anggota perkhidmatan awam sentiasa berusaha memperbaiki dan mempertingkatkan keberkesanan proses dan prosedur kerja supaya sistem kerja yang diamalkan berupaya memenuhi permintaan dan pengharapan pelanggan dengan segera dan berkesan.

7. Sungguhpun kerajaan melalui Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU) telah mengeluarkan beberapa pekeliling kemajuan pentadbiran awam atau PKPA seperti piagam pelanggan, pengurusan kualiti menyeluruh atau TQM, garis panduan perkhidmatan kaunter, ISO dan lain-lain lagi usaha pembaharuan dalam pentadbiran awam, ianya masih belum dapat menjamin kualiti hasil kerja yang dihasilkan sekiranya anggota perkhidmatan awam di semua peringkat tidak dapat menghayati dan memberi komitmen sepenuhnya terhadap usaha-usaha pembaharuan ini. Sekiranya anggota perkhidmatan awam sentiasa berusaha untuk menghayati budaya kerja cemerlang serta sentiasa berusaha untuk memenuhi permintaan pelanggan, saya yakin kita akan berjaya mewujudkan sebuah perkhidmatan awam yang lebih unggul dan berprestasi cemerlang.

8. Sebagai persediaan untuk menghadapi cabaran alaf baru, para pentadbir

perkhidmatan awam perlulah mengkaji semula sistem dan prosedur kerja yang diamalkan sekarang. Jika didapati mana-mana sistem dan prosedur kerja yang sudah tidak sesuai lagi serta tidak lagi berkesan maka wajarlah diubahsuai mengikut keperluan semasa. Langkah ini sudah semestinya memerlukan satu perubahan pemikiran dan komitmen yang menyeluruh di semua peringkat kepimpinan anggota perkhidmatan awam. Perubahan pemikiran ini hendaklah juga diikuti dengan perubahan minda yang sentiasa memberi keutamaan kepada aspek kreativiti, inovasi serta kemahiran dari segi teknik-teknik penyelesaian masalah (problem solving techniques). Para pentadbir perkhidmatan awam juga perlu mempunyai kemahiran pengurusan dalam bidang-bidang tertentu seperti pengurusan krisis (crisis management) umpamanya mengenai kaedah pengurusan yang terbaik untuk menangani permasalahan bencana alam, kegawatan ekonomi, bekalan air, jerebu, wabak penyakit dan sebagainya. Para pentadbir juga perlu mempunyai keupayaan dan kemahiran membuat jangkaan dan menelaah perubahan yang akan berlaku dimasa hadapan serta membuat perancangan awal bagi menghadapi perubahan berkenaan. Ini sudah semestinya memerlukan para pentadbir yang berilmu, berwawasan tinggi, mempunyai kemahiran menganalisis dan mentafsirkan data-data dan maklumat dan berkeupayaan pula menggunakan teknologi maklumat yang semakin canggih. Kemahiran penggunaan teknologi maklumat perlu dijadikan satu budaya bagi meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan awam, kerana ianya boleh mempercepatkan proses kerja dan boleh memberi perkhidmatan yang cekap dan berkesan kepada orang ramai. Dalam hubungan ini saya mendapat tahu masih ada ketua-ketua jabatan yang masih belum mahir atau tidak tahu menggunakan komputer. Ini sepatutnya tidak berlaku.

9. Bagi mempertingkatkan keberkesanan pengurusan sumber manusia sektor awam, saya telah dimaklumkan bahawa JPA telah dilantik sebagai lead agency dalam melaksanakan projek sistem maklumat pengurusan sumber manusia atau HRMIS. Projek ini adalah salah satu komponen kerajaan elektronik (e-government) yang merupakan salah satu dari tujuh flagship application koridor raya multimedia (multimedia super corridor). Ini menunjukkan kerajaan sentiasa komited ke arah mewujudkan perkhidmatan awam yang cekap dan berkesan bagi merealisasikan wawasan 2020 iaitu mewujudkan sebuah negara yang maju.

Tuan-tuan dan puan-puan sekalian,

10. Cabaran utama anggota perkhidmatan awam dalam menangani perubahan di alaf baru ialah perubahan minda, sikap dan cara bekerja selaras dengan perkembangan pesat yang melibatkan soal- soal globalisasi, kemajuan teknologi maklumat dan persaingan yang sengit antara negara. Anggota perkhidmatan awam tidak harus terpinggir dari arus perubahan yang sedang berlaku dalam dunia tanpa sempadan ini. Anggota perkhidmatan awam perlulah melihat perubahan sebagai suatu peluang bagi meningkatkan lagi kualiti hasil kerja. Mereka perlulah melaksanakan peranan sebagai agen perubahan yang lebih proaktif. Kita tidak boleh lagi menjadi pemerhati kepada perubahan serta bersikap pasif atau tunggu dan lihat kepada perubahan yang pantas berlaku di sekeliling kita.

11. Anggota perkhidmatan awam juga hendaklah sentiasa membuat pembaikan dan pembaharuan serta sentiasa mengambil tindakan untuk mempermudah proses dan prosedur kerja serta dapat menyesuaikan sepenuhnya dengan kemajuan teknologi maklumat yang wujud sekarang. Proses dan prosedur kerja yang dipermudahkan itu jika dilaksanakan dengan sistematik ia sudah tentu dapat memenuhi pengharapan dan keperluan pelanggan serta stakeholders dan seterusnya dapat menepati ciri-ciri kualiti seperti menepati masa, cekap, mudah diperolehi,

boleh dipercayai, mematuhi kehendak perundangan, penjimatan kos serta layanan yang mesra, selesa dan beretika.

Tuan-tuan dan puan-puan

12. Seperti kita sedia maklum, ekonomi kita semakin pulih. Kerajaan melalui langkah-langkah fiskal dan kewangan telah berusaha dengan penuh kegigihan untuk menjana pertumbuhan ekonomi negara. Salah satu faktor yang membantu negara dapat keluar dari kegawatan ekonomi ini dengan begitu cepat ialah jentera pentadbiran awamnya yang berintegriti tinggi dan cekap. Walaupun ekonomi negara telah pulih, kerajaan akan terus melaksanakan perbelanjaan berhemah dengan mengambil langkah-langkah baru serta penyesuaian langkah yang sedia ada bagi memperkemas dan memperkukuhkan lagi pengurusan kewangan kerajaan. Kejayaan pelaksanaan perbelanjaan berhemah ini sebenarnya banyak bergantung kepada kecekapan, kewibawaan dan akauntabiliti anggota perkhidmatan awam di dalam menguruskan sumber-sumber kewangan negara.

13. Bagi menentukan jentera pentadbiran awam dianggotai oleh anggota yang benar-benar berwibawa dan berkualiti, perancangan pengurusan dan pembangunan sumber manusia sektor awam perlulah sentiasa diperkembangkan. Program-program latihan hendaklah dipertingkatkan bagi terus membangunkan anggota perkhidmatan awam. Penekanan latihan kepada kaedah atau teknik-teknik pengurusan moden dan terkini yang berasaskan penggunaan I.T. hendaklah diteruskan dari masa ke semasa. Disamping itu, aspek-aspek pembangunan diri dan sahsiah seperti kepimpinan yang mengutamakan nilai, moral, disiplin dan etika kerja murni hendaklah diberi keutamaan. Anggota-anggota perkhidmatan awam perlulah memberi penekanan kepada meningkatkan imej diri dan kepimpinan masing-masing supaya ianya dapat memberi keyakinan yang lebih kepada orang ramai dan seterusnya dapat melahirkan perkhidmatan awam yang unggul, cekap dan berintegriti tinggi.

Tuan-tuan dan puan-puan

14. Bagi memastikan negara terus berdaya maju dan progresif serta terus berupaya menjana pertumbuhannya, kerajaan sudah semestinya memerlukan sebuah jentera pentadbiran awam yang berkeupayaan tinggi dan bersih dari unsur-unsur penyelewengan dan rasuah serta berupaya mengurus sumber-sumber dengan cekap bagi memastikan segala dasar dan perancangan pembangunan negara dapat dilaksanakan seperti yang dirancangan.

15. Untuk menjamin supaya usaha pembangunan negara dapat diteruskan dengan lancar, anggota-anggota perkhidmatan awam perlulah sentiasa memberikan taat setia yang tidak berbelah bagi kepada kerajaan yang memerintah serta mengambil sikap menyokong kerajaan yang memerintah dalam semua tindakan kerja dan membuat keputusan. Ini untuk memastikan dasar-dasar dan perancangan pembangunan negara serta perkhidmatan-perkhidmatan dapat dilaksanakan kepada orang ramai dengan berkesan. Tindakan segelintir anggota perkhidmatan awam yang terlibat dalam demonstrasi di bandaraya Kuala Lumpur baru-baru ini adalah amat mendukacitakan dan seharusnya dibendung kerana ia boleh menjejaskan imej dan keutuhan perkhidmatan awam. Sebagai anggota perkhidmatan awam tuan-tuan dan puan-puan adalah sentiasa tertakluk kepada peraturan-peraturan dan etika perkhidmatan yang memerlukan anda bersifat berkecuali dan sentiasa taat kepada kerajaan yang memerintah negara ini. Saya berharap ketua-ketua jabatan dapat memantau serta memberi penerangan sejelas-jelasnya mengenai peranan anggota

perkhidmatan awam kepada anggota dibawah pengawasan mereka bagi mengelakkan diri dari turut terlibat dalam kegiatan yang merugikan ini. Jika mereka ingin melibatkan diri dengan sepenuhnya dalam politik, mereka seharusnya mengambil tindakan meletak jawatan supaya tidak terlibat dalam politik tidak mengganggu tugas mereka dalam perkhidmatan awam.

Tuan-tuan dan puan-puan

16. Saya ingin mengambil kesempatan disini untuk menjelaskan peranan anggota perkhidmatan awam. Seperti kita semua maklum kerajaan telah mengeluarkan peraturan dan panduan yang jelas kepada anggota perkhidmatan awam mengenai peranan neutraliti mereka serta keperluan untuk menjaga imej dan memelihara keutuhan perkhidmatan awam. Sebagai sebuah negara yang mengamalkan sistem demokrasi berparlimen, kerajaan perlu melaksanakan peranannya seperti mana yang diamanahkan oleh rakyat. Kesejahteraan rakyat berbilang kaum dan agama di negara ini banyak bergantung kepada kejayaan pelaksanaan dasar-dasar dan perancangan pembangunan yang telah ditentukan oleh kerajaan yang memerintah. Dalam merealisasikan dasar dan perancangan tersebut, kita sudah semestinya memerlukan jentera pentadbiran awam yang dianggotai oleh anggota yang berwibawa. Sekiranya anggota perkhidmatan awam cuba membawa masuk elemen-elemen kepartian dalam urusan pentadbiran awam, ia sudah semestinya menjejaskan kelancaran pelaksanaan projek- projek pembangunan negara. Anggota perkhidmatan awam perlu mengasingkan fahaman politik atau kepartian mereka dengan pelaksanaan tugas rasmi yang dijalankan oleh mereka. Atas dasar inilah konsep neutraliti perlu sentiasa dipegang oleh semua anggota perkhidmatan awam supaya perkhidmatan yang diberikan kepada rakyat itu adalah adil dan saksama.

17. Jentera pentadbiran awam negara perlu dipermantapkan dari segi keutuhan sistem pengurusan pentadbiran dan pengurusannya. Ini kerana jentera pentadbiran yang utuh akan dapat mengelakkan pembaziran dan dapat menggunakan sumber-sumber dengan lebih produktif lagi. Kesan buruk jenayah seperti rasuah, penyalahgunaan kuasa dan penyelewengan dapat dielakkan sekiranya sistem dan prosedur kerja itu lebih telus dan kelewatan dalam proses menghasilkan kerja dapat dikurangkan. Sekiranya masalah kelewatan dapat diatasi dan kerja tidak ditangguhkan, ia dapat membendung anggota perkhidmatan awam dari terdedah kepada gejala kegiatan rasuah dan penyalahgunaan kuasa. Jentera pentadbiran awam yang berwibawa dan progresif sebenarnya dapat membantu menggalakkan pelaburan dan ini akan menjana pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan rakyat.

Tuan-tuan dan puan-puan

18. Akhir sekali saya menyeru semua peringkat anggota perkhidmatan awam dapat berusaha dengan lebih gigih lagi dalam menghadapi cabaran di alaf baru. Dengan usaha yang gigih serta dilengkapi dengan ilmu pengetahuan serta kemahiran yang tinggi insya allah kita akan lebih berjaya dan dapat menjadikan negara yang kita cintai ini lebih progresif dan maju dimasa-masa hadapan.

19. Dengan lafaz bismillahir rahmaannir rahiim, saya dengan sukacitanya merasmikan hari kualiti JPA bagi tahun 1999.

Terima kasih.