

UCAPAN
YAB DATO' SERI ABDULLAH BIN HAJI AHMAD BADAWI
SEMPENA MAJLIS PENYAMPAIAN ANUGERAH KUALITI PERDANA MENTERI
DI HOTEL MANDARIN ORIENTAL, KUALA LUMPUR
12 NOVEMBER 2001

Bersyukur kita ke hadrat Allah Subhanahuwataala kerana dengan izin dan makbulNya dapat kita bersama-sama pada malam ini, untuk meraikan pencapaian cemerlang agensi- agensi sektor awam, swasta dan sosio-ekonomi.

2. Saya ingin mengucapkan tahniah kepada MAMPU atas usahanya menganjurkan Anugerah Kualiti Perdana Menteri atau A.K.P.M. yang memberi pengiktirafan kepada agensi- agensi di semua sektor yang berjaya mencapai kecemerlangan. Sesungguhnya, A.K.P.M. merupakan anugerah kualiti yang paling berprestij di negara kita.

3. Saya juga mengucapkan syabas kepada semua agensi yang telah bersaing merebut anugerah ini. Walaupun ada di antara mereka yang tidak terpilih sebagai johan, mereka masih merupakan pemenang. Keupayaan mereka menyediakan diri serta usaha gigih memenuhi ciri-ciri kecemerlangan merupakan satu kemenangan yang akan memberi manfaat kepada organisasi dan seluruh anggota masing-masing.

Sumbangan Agensi Cemerlang

4. Dalam apa-apa pertandingan sekalipun, johan yang sebenarnya adalah mereka yang benar-benar unggul. Kehebatan mereka bukan hanya semasa pertandingan, tetapi kekal untuk beberapa lama. Malah johan yang tulen sentiasa mencari jalan untuk terus meningkatkan prestasi. Saya berharap semua agensi yang diraikan pada malam ini merupakan johan tulen yang akan terus cemerlang. Kerajaan amat memerlukan lebih banyak agensi awam yang unggul, dengan harapan agensi ini dapat memberi sumbangan yang lebih besar kepada rakyat. Adalah tidak cukup untuk memenangi anugerah sedangkan kesan kepada pelanggan tidak berubah. Kita perlu menjurus kepada perkhidmatan yang lebih bermutu, kerana hanya dengan ini sahaja usaha kita akan diiktiraf oleh rakyat. Kita perlu ingat bahawa akhirnya pelanggan atau rakyatlah yang menjadi hakim. Merekalah yang akan menilai sama ada kita, perkhidmatan awam dan kerajaan, benar-benar menyempurnakan amanah yang diberikan. Mereka jugalah yang mempunyai kuasa memilih dan kuasa pemutus. Dalam era pasca moden, pelanggan dan pengguna semakin peka terhadap apa yang berlaku, terutama di kalangan mereka yang tinggal di bandar, pekan atau pusat-pusat pertumbuhan baru. Tuntutan mereka sebagai pengguna dan pembayar cukai untuk mendapat perkhidmatan yang terbaik semakin menonjol. Penilaian mereka semakin hari semakin kritikal, dan mereka jarang memberi kemaafan kepada kelemahan atau kesilapan yang kita lakukan.

5. Negara juga memerlukan syarikat swasta yang cemerlang, tidak kira sama ada syarikat tersebut kepunyaan rakyat Malaysia atau pelabur asing. syarikat cemerlang bukan sahaja berupaya menjalankan perniagaan dengan cekap dan menguntungkan, tetapi peka kepada kebajikan pekerja dan tanggungjawab sosial. Dalam keadaan ekonomi yang lembab, syarikat seperti inilah yang mempunyai ketahanan yang tinggi, malah boleh membantu merangsangkan semula ekonomi.

6. Sumbangan badan-badan sosial serta koperasi yang cemerlang juga tidak kurang pentingnya. Selain memperjuangkan kepentingan ahli-ahli, badan-badan ini mendorong penyertaan sektor ketiga untuk sama-sama menyumbang kepada pembangunan negara.

7. Kesimpulannya, penyertaan aktif semua sektor amat penting dalam menentukan masa depan negara. Ini hanya tercapai jika kita mempunyai lebih banyak agensi awam, syarikat dan badan sosial yang cemerlang dan komited kepada peranan masing-masing. Budaya kerja yang unggul bukanlah sesuatu yang wujud secara semula jadi. Ia perlu dibentuk dengan iltizam yang kuat dan usaha yang gigih.

Kecekapan dan Keutuhan

8. Matlamat kita ialah untuk meningkatkan keberkesanan perkhidmatan dalam keadaan keutuhan yang tinggi, iaitu "kecekapan dengan integriti". Kita tidak mahu sesuatu dibuat dengan cepat kerana sogokan atau pemberian habuan. Kita juga tidak mahu dihujani pelbagai aduan tentang kelemahan pentadbiran kerana terlalu mematuhi proses dan prosedur lama yang sepatutnya diperbaiki atau dipendekkan. Kerajaan amat memberi perhatian kepada usaha meningkatkan kecekapan dan keutuhan dalam pengurusan, sehingga sebuah jawatankuasa khas kabinet mengenai keutuhan pengurusan ditubuhkan sejak beberapa tahun yang lalu. Jawatankuasa ini membincang usaha terbaik ke arah memperbaiki kecekapan dan keutuhan pengurusan, sambil menangani masalah berkaitan dengan penyelewengan, rasuah dan salah laku. Selaku pengerusi kepada jawatankuasa ini, saya berpuas hati di atas kemajuan yang telah dicapai, walaupun masih banyak ruang untuk kita sama-sama usahakan.

9. Antara program utama jawatankuasa khas ini ialah perhatian kepada pengendalian pengaduan awam dan pelaksanaan piagam pelanggan; tumpuan kepada pembanteras rasuah di kalangan sektor swasta; dan menentukan pengurusan tindakan tatatertib di badan-badan berkanun dan pihak berkuasa tempatan lebih seragam dan teratur. Satu lagi usaha yang pada saya memberi kesan yang besar ialah Program Hari Bertemu Pelanggan, atau di sesetengah negeri di panggil Program Mesra Rakyat atau Sehari Bersama Rakyat. Program ini mendapat sambutan orang ramai dan melibatkan bukan sahaja pegawai-pegawai kerajaan, tetapi juga menteri besar, ahli-ahli Exco dan wakil rakyat. Saya percaya, jika kita sebagai penyampai perkhidmatan dapat terus merapatkan hubungan dengan rakyat, maka banyak masalah dapat diselesaikan dengan cepat dan bilangan aduan akan berkurangan. Ini telah pun terbukti. Bilangan aduan awam dalam tahun ini telah berkurangan berbanding dengan tempoh yang sama tahun lepas.

Berusaha meningkatkan ketahanan ekonomi

10. Dunia kini sedang menghadapi satu lagi peristiwa besar, iaitu usaha menentang keganasan. Kita juga menghadapi masalah ini, tetapi kita berjaya menanganinya dengan cara kita tersendiri. Kejayaan kita membendung aktiviti ini sebenarnya adalah hasil kerjasama agensi-agensi kerajaan serta muafakat kuat di antara rakyat dengan kerajaan. Namun apa yang merisaukan kita ialah pergolakan baru yang berlaku berikutan peristiwa 11 September telah memberi kesan yang buruk kepada ekonomi dunia. Kita juga merasa bahangnya. Oleh itu, kita perlu bersedia untuk menguatkan ketahanan ekonomi negara buat masa kini dan masa hadapan.

11. Satu langkah segera yang telah diambil oleh kerajaan ialah untuk merangsang ekonomi kita supaya terus bergerak dan berkembang. Baru-baru ini kita telah memperuntukkan sebanyak 4.3 bilion ringgit untuk pelbagai projek pembangunan. Ini ditambah dengan beberapa strategi di bawah belanjawan 2002. Peranan saudara-saudari, tidak kira sama ada di sektor awam, swasta atau badan sosial, ialah untuk sama-sama menentukan semua projek yang dikenalpasti dilaksanakan dengan cepat dan cekap. Hanya dengan ini dapat kita mengembangkan ekonomi melalui kesan berganda yang dihasilkan melalui perbelanjaan kerajaan.

12. Di kalangan sektor swasta, misalnya, pembekal- pembekal perlu cekap melaksanakan projek supaya dapat disiapkan dalam masa yang ditetapkan dengan kualiti yang tinggi. Di kalangan sektor awam pula, agensi- agensi terlibat perlu menentukan proses pengurusan projek, seperti proses menyediakan spesifikasi, menguruskan tender dan menawarkan kerja, dibuat dengan cepat. Apabila kerja disiapkan, pembayaran perlu segera dilakukan. Jika perlu, proses kerja dan prosedur disemak semula supaya tempoh proses boleh dipendekkan. Peraturan lama yang tidak relevan harus diketepikan atau diubahsuai. Saya yakin bahawa kalau kita bekerjasama, dan pada masa yang sama memberi perhatian kepada tugas masing-masing, kita akan berjaya bertahan dalam apa sahaja keadaan, seperti mana kejayaan kita dalam menangani krisis kewangan yang baru berlalu.
e-khidmat: perkhidmatan lebih berkualiti kepada rakyat

13. Perkembangan I.C.T yang begitu cepat telah memberi peluang kepada Malaysia untuk membangun dan mengembangkan penggunaan teknologi canggih ini. Salah satu inisiatif penting yang dilaksanakan ialah pembangunan M.S.C. Dan tujuh aplikasi perdana, termasuk aplikasi kerajaan elektronik. Dalam fasa pertama, lima projek perintis dibangunkan. Salah satu daripadanya ialah e-khidmat atau "e-services". Projek ini memberi tumpuan kepada hubungan "c to g" atau "citizen to government", dan merintis jalan bagi memperkembangkan konsep berurusan secara elektronik di kalangan orang ramai. Saya ingin mengucapkan terima kasih kerana diberi penghormatan untuk melancarkan projek e-khidmat selepas ini.

14. Berdasarkan falsafah bahawa kerajaan yang berlandaskan birokrasi akan berubah kepada kerajaan yang lebih terbuka dan mengutamakan rakyat atau "citizen centered government", projek e-khidmat ini akan memudahkan orang ramai untuk berurusan dengan kerajaan dan pihak-pihak lain melalui pelbagai saluran elektronik seperti kiosk, interactive voice response (I.V.R.) dan perkhidmatan internet melalui komputer peribadi dan web tv. Dengan yang demikian, perkhidmatan yang disediakan lebih hampir kepada pengguna, dan tidak terhad di lokasi tertentu. Selain itu, agensi-agensi kerajaan juga dapat meningkatkan kecekapan penyampaian dan kualiti perkhidmatan, terutama melalui perekaayaan proses. Usaha ini adalah sejajar dengan konsep penambahbaikan berterusan, serta perkhidmatan berorientasikan pelanggan yang menjadi teras kepada pengurusan kualiti menyeluruh.

15. Melalui e-khidmat, pembayaran saman J.P.J., pembayaran bil elektrik Tenaga Nasional dan pembayaran bil telefon Telekom Malaysia boleh dilakukan melalui internet dan kiosk. Pada masa akan datang, e-khidmat akan menyediakan beberapa lagi perkhidmatan lain seperti ujian teori berkompuser J.P.J., pengeluaran dan pembaharuan lesen memandu, serta pelesenan dan pendaftaran kenderaan.

16. Saluran elektronik ini membolehkan orang ramai membuat bayaran melalui kad kredit pada peringkat awal, diikuti oleh kad debit dan komponen MEPS cash yang

terdapat dalam Kadku dan P.M.P.C. Skop projek e-khidmat akan diperluaskan dengan penambahan perkhidmatan agensi- agensi kerajaan yang lain. Hasrat kerajaan ialah untuk menjadikan projek e-khidmat sebagai "one stop service window". Saya juga dimaklumkan bahawa e-khidmat adalah satu persediaan dan asas kepada portal perkhidmatan awam yang bakal diadakan.

17. Saya berharap semua agensi kerajaan, terutama yang banyak berurusan dengan orang ramai seperti Jabatan Imigresen, Jabatan Pendaftaran Negara, Jabatan Pengangkutan Jalan, MIDA, pejabat tanah, pihak berkuasa tempatan, akan sentiasa memberi perhatian kepada usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan melalui saluran yang memudahkan pelanggan. Ini dapat dilakukan dengan mengambil peluang sepenuhnya daripada kemajuan I.C.T., seperti melalui e-khidmat ini. Justeru, saya ingin mengucapkan tahniah kepada semua pihak yang terlibat dalam menjayakan projek e-khidmat, termasuk semua service providers, gateway provider dan service suppliers, yang telah banyak menyumbang serta terbabit secara langsung dalam merancang dan menyelaraskan projek.

Kecemerlangan melalui MS ISO 9000

18. Pada malam ini juga, sebanyak lapan belas agensi kerajaan akan menerima sijil MS ISO 9000 perkhidmatan awam. Mereka telah bekerja keras dan berjaya memenuhi keperluan yang ditetapkan di bawah standard pengurusan kualiti yang diiktiraf di peringkat antarabangsa. Saya ingin merakamkan ucapan tahniah kepada semua kakitangan agensi berkenaan, yang telah menunjukkan komitmen yang tinggi sehingga berjaya mendapatkan sijil ini. Pada masa yang sama, saya ingin mengingatkan bahawa sijil ISO 9000 ini hanya merupakan satu permulaan. Ia perlu disusuli dengan usaha yang lebih gigih untuk mempertingkatkan standard kualiti yang ada. Sementara kita memberi penekanan kepada pengurusan dalaman, kita tidak harus lupa kepada matlamat akhir, iaitu kualiti perkhidmatan dan produk yang kita hasilkan, serta penerimaan pelanggan terhadap perkhidmatan dan produk tersebut.

19. Kepada agensi-agensi kerajaan yang belum melaksanakan sistem kualiti ini, saya ingin menggesa supaya mereka melipatgandakan usaha bagi mempercepatkan pelaksanaan MS ISO 9000 ini. Pada saya, tidak ada sebab kenapa agensi-agensi berkenaan tidak dapat meneruskan usaha untuk memperolehi sijil ISO 9000, seperti mana agensi-agensi lain yang telah berjaya.

20. Akhir kata, saya sekali lagi ingin mengucapkan tahniah kepada semua organisasi yang akan menerima Anugerah Kualiti Perdana Menteri pada tahun ini. Ucapan tahniah juga kepada agensi-agensi yang akan menerima sijil MS ISO 9000 mereka. Kejayaan ini semestinya menjadi pendorong kepada organisasi lain untuk berlumba-lumba mempertingkatkan prestasi pengurusan kualiti masing-masing. Sesungguhnya, kita wajar melakukan yang terbaik untuk rakyat, kerana merekalah hakim dan penilai terakhir khidmat kita.

Terima kasih.