

MAJLIS ANUGERAH KUALITI PERDANA MENTERI DAN SIMPOSIUM KEBANGSAAN MS ISO 9000

HOTEL SHANGRI-LA, KUALA LUMPUR, 06 JANUARI 1997

1. Saya ucapkan terima kasih kepada Jawatankuasa penganjur kerana menjemput saya untuk menyampaikan Anugerah Kualiti Perdana Menteri bagi tahun 1996 dan seterusnya merasmikan Simposium Kebangsaan MS ISO 9000 pada hari ini.
2. Majlis penyampaian Anugerah ini merupakan satu lagi bukti kesungguhan agensi-agensi awam, swasta dan badan-badan sosial membudayakan nilai-nilai kualiti dalam organisasi masing-masing. Saya ucapkan syabas kepada ketiga-tiga penerima Anugerah Kualiti Perdana Menteri pada kali ini.
3. Daripada apa yang kita dapat pelajari melalui ciri-ciri kecemerlangan ketiga-tiga agensi pemenang, ada beberapa kesamaan daripada segi faktor-faktor yang telah membawa mereka ke tahap kecemerlangan tersebut. Faktor-faktor ini tidak asing kepada kita. Saya percaya kita semua tahu pentingnya komitmen dan kepimpinan berkualiti dalam menentukan kejayaan yang cemerlang sesebuah organisasi. Kita juga tahu tentang pentingnya pernyataan wawasan misi dan matlamat organisasi yang jelas. Ini perlu pula dibantu dengan perancangan yang strategik dan sistem pengurusan yang cekap dalam berbagai-bagai aspek seperti pengurusan sumber tenaga manusia, pengurusan kewangan dan pengurusan maklumat. Budaya kerja berkualiti dan pengamalan nilai murni serta etika kerja positif adalah penting dalam menuju kecemerlangan.
4. Daripada ini tentulah jelas bahawa banyak faktor yang diperlukan untuk menjayakan sesuatu kegiatan. Tidak ada kunci yang tunggal yang boleh menentukan kejayaan jika faktor-faktor lain tidak sama kukuh dan berkualiti. Demikian juga walaupun bekerja kuat diperlukan untuk mencapai kejayaan, tetapi jika kita kerap membuat sesuatu yang salah, kejayaan tetap tidak akan dicapai. Oleh itu ingatlah bahawa semua faktor mestilah diurus dan diusahakan dengan baik dan gigih jika kecemerlangan menjadi matlamat. Mungkin ini agak sukar diusahakan. Tetapi jika hanya sebilangan kecil sahaja daripada faktor-faktor ini yang tidak diuruskan dengan sempurna, kejayaan masih boleh dicapai walaupun tidak begitu cemerlang.
5. Majlis kita hari ini, selain memberi pengiktirafan kepada organisasi yang cemerlang, adalah juga perjumpaan sektor-sektor utama yang memainkan peranan penting dalam pembangunan negara. Kejayaan ekonomi dan kemakmuran negara yang sedang kita kecapai sekarang adalah hasil sinergi daripada gabungan usaha gigih sektor awam, dan sektor swasta termasuk pekerja-pekerja di sektor masing-masing dan juga sektor sosial. Inilah Persyarikatan Malaysia yang telah kita cipta hampir empat belas tahun lalu. Kunci kepada kejayaan ini ialah kerjasama yang erat antara semua pihak. Kerjasama wujud apabila ada persefahaman dan pemahaman tentang matlamat yang hendak dituju dan peranan yang perlu dimainkan oleh setiap pihak.
6. Daripada segi matlamat, kita adalah jelas. Ia digariskan dalam Wawasan 2020

yang telah sama-sama kita bersetuju. Wawasan 2020 menyediakan landasan dan matlamat yang amat penting bagi menentukan nasib negara kita di masa depan. Maju mundurnya negara serta kedudukan martabat bangsa kita bergantung kepada keupayaan kita merealisasikan wawasan ini dan membudayakan nilai-nilai yang secocok dengan pegangan dan maruah kita sebagai sebuah negara yang merdeka dan berdaulat. Untuk mencapai matlamat ini kita perlu menterjemahkannya kepada pelaksanaan secara strategik. Melaksanakan tugas sebesar ini tidak mungkin dapat dibuat oleh satu pihak sahaja. Ia juga tidak mungkin berjaya sekiranya ramai daripada kita yang tidak selaras dan sehalu. Di sinilah pentingnya persefahaman pembahagian peranan dan tanggungjawab.

7. Kita berbangga kerana mempunyai Perkhidmatan Awam yang responsif kepada perubahan. Sikap ini membolehkan paradigma yang dibatasi oleh amalan birokratik yang lapuk dan yang mengenggang kemajuan dianjak sedikit demi sedikit. Kita telah sama-sama melihat berbagai-bagai pembaharuan dilaksanakan bagi meningkatkan kecekapan pengurusan dan pentadbiran dalam Perkhidmatan Awam. Kesan daripada usaha-usaha ini semakin nyata. Kualiti perkhidmatan memperlihatkan peningkatan yang membanggakan. Sikap penjawat awam terhadap peranannya dalam pembangunan negara secara jelas telah berubah. Mereka sudah menerima hakikat bahawa sektor swasta merupakan rakan kongsi utama dalam pembangunan negara dan sebagai pelanggan adalah penting dan harus mereka dilayan dengan baik. Penjawat awam juga semakin faham bahawa keuntungan yang dijana oleh sektor swasta meningkatkan keupayaan negara untuk terus membangunkan berbagai-bagai projek sosio-ekonomi yang memberi manfaat kepada semua. Dengan meningkatnya sumbangan sektor swasta melalui cukai yang dikutip dan pengambilalihan pelbagai khidmat Kerajaan, bebanan kewangan Kerajaan telah dapat dikurangkan. Sebahagian daripada hasil Kerajaan dan penjimatan perbelanjaan pengurusan dapat diagihkan kembali kepada penjawat awam melalui kenaikan gaji, elaun dan bonus selain daripada pembiayaan kemudahan-kemudahan lain.

8. Perubahan persepsi merupakan faktor utama kepada pembentukan budaya baru, iaitu budaya yang mementingkan perkhidmatan berkualiti kepada pelanggan. Proses pembentukan sikap dan budaya mengambil masa yang panjang. Kita juga sedar bahawa penerapan dan pengamalan budaya baru ini mengalir secara perlahan-lahan ke seluruh peringkat anggota Perkhidmatan Awam yang begitu ramai. Hakikat ini sepatutnya mendorong kita supaya berusaha dengan lebih gigih dan berterusan. Dengan ini segala rintangan akan dapat diatasi.

9. Kita harus menghargai sumbangan sektor swasta kepada pembangunan negara. Kita perlu menerima hakikat bahawa sektor swasta menjadi penggerak yang amat penting bagi pembangunan negara. Telah terbukti bahawa semenjak dasar penswastaan dan Persyarikatan Malaysia dilaksanakan, pertumbuhan ekonomi negara dapat dikekalkan pada kadar yang tinggi dan mantap, melebihi anggaran purata yang dihasratkan. Pertumbuhan ini telah didorong oleh kepesatan pelaburan swasta yang berjumlah lebih daripada dua pertiga daripada

pelaburan negara. Mereka memainkan peranan yang amat penting dalam proses pemindahan khidmat Kerajaan melalui penswastaan. Sektor swasta juga telah berjaya menerokai peluang-peluang pelaburan di luar negara. Kejayaan ini adalah hasil daripada kecekapan pengurusan syarikat-syarikat berkenaan serta sokongan pentadbiran Kerajaan dalam menyediakan persekitaran yang selesa bagi kemajuan sektor swasta. Saya yakin bahawa sektor swasta akan terus berkembang dan memainkan peranan penting dalam usaha kita mencapai wawasan negara. Dalam Rancangan Malaysia Ketujuh, pertumbuhan jumlah pelaburan dijangkakan sebanyak 5.6 peratus setahun dan sektor swasta diharap memainkan peranan yang sewajarnya dalam proses pertumbuhan ini.

10. Bahawa pembangunan mempunyai kosnya tersendiri harus diterima. Pengalaman daripada negara maju menunjukkan betapa pembangunan yang pesat boleh menggugat pegangan kepada nilai-nilai murni. Akibatnya wujud berbagai-bagai penyakit sosial. Pengalaman mereka ini memberi pengajaran agar kita lebih berhati-hati kerana gejala ini telah mula melanda masyarakat kita. Kita telah mula dikejutkan dengan beberapa masalah sosial seperti penagihan dadah dan AIDS; pembuangan bayi; penderaan kanak-kanak dan lepak yang sebelum ini jarang kita dengar. Kita sedar dan kita mengetahui sebahagian besar daripada puncanya. Kita mengetahui peranan agama dan pentingnya keteguhan institusi keluarga dalam membendung masalah ini. Kita juga mengetahui bahawa perlunya kemiskinan dikurangkan. Jurang pendapatan antara kelas harus dirapatkan terutama di antara kelas rendah dan kelas menengah.

11. Dalam Rancangan Malaysia Ketujuh, tumpuan utama pembangunan ialah dalam bidang ekonomi yang didorong oleh teknologi dan produktiviti yang sama tinggi. Ini memerlukan usaha yang lebih rancak dalam meningkatkan kecekapan pekerja dan keberkesanan pengurusan dan usahaniaga. Seiring dengan itu, kita perlu mempercepatkan anjakan ke arah aktiviti yang memberi nilai tambah yang diasaskan kepada teknologi tinggi. Anjakan ini memerlukan kekuatan dalam bidang sains dan teknologi; penyelidikan dan pembangunan. Kita juga perlu menggunakan sepenuhnya potensi daripada kemajuan teknologi maklumat yang berkembang dengan begitu pesat. Dalam hal ini, kita tidak harus berpuas hati dengan semata-mata menjadi pengguna. Kita perlu meningkatkan keupayaan untuk bukan sahaja membangunkan sendiri teknologi ini tetapi juga sebagai pembekal aplikasinya. Saya yakin kita boleh. Rakyat Malaysia tidak kurang kebolehannya daripada rakyat negara-negara lain yang lebih maju. Apa yang diperlukan ialah keyakinan diri, iltizam dan kesungguhan untuk menguasai bidang-bidang tersebut.

12. Pada bulan Ogos tahun lepas saya telah melancarkan Koridor Raya Multimedia atau Multimedia Super Corridor (MSC). Dalam hal ini, kita telah mencipta agenda besar bagi memastikan proses mengguna, menjana dan mengembangkan penggunaan teknologi maklumat dilaksanakan secara terancang.

13. Salah satu usaha yang akan diberi tumpuan ialah untuk menjadikan Malaysia sebagai perintis kepada 'electronic government'. Ia merupakan `a

multimedia- networked paperless administration linking Government agencies within Putrajaya to and with Government centres around the country to facilitate a collaborative government environment and efficient service to citizens and business'. Saya difahamkan beberapa tindakan telah diambil termasuk menawarkan maklumat dan memilih pihak-pihak tertentu menyertai projek perintis; merekabentuk `network' yang lengkap; dan menyediakan garis panduan mengenai aspek keselamatan dalam penggunaan teknologi maklumat. Saya juga dimaklumkan bahawa aplikasi bagi projek perintis akan merangkumi penyediaan kemudahan kepada orang ramai seperti pembaharuan lesen dan kemudahan perhubungan antara agensi-agensi Kerajaan seperti `e-mail, e-fax, e-bulletin board', persidangan video dan capaian (access) kepada Internet. Selain daripada itu beberapa kemudahan untuk masyarakat perniagaan juga akan disediakan termasuk mengenai tender, perolehan dan capaian maklumat Kerajaan melalui `Civil Service Link'.

14. Bagi menjayakan projek ini banyak isu yang harus diurus dan diselesaikan segera. Projek ini memerlukan struktur pengurusan yang tersusun dan berkesan; pembentukan pasukan-pasukan yang khusus dengan bidang tugas yang jelas; dan komunikasi yang berkesan antara berbagai-bagai pihak yang terlibat. Satu aspek kritikal yang perlu diberi perhatian bersama ialah penyediaan tenaga kerja yang berkemahiran dalam bidang IT, sesuatu yang mudah dikuasai. Saya percaya Pasukan Petugas telah mengambilkira kesemua isu ini dalam perancangannya. Sebagaimana projek-projek besar yang lain, komitmen, bantuan dan kerjasama daripada berbagai-bagai pihak seperti agensi-agensi Kerajaan, sektor korporat dan Multimedia Development Corporation sendiri amat diperlukan.

15. Dengan wujudnya `electronic government' dan pengamalan konsep `paperless' iaitu tanpa surat- menyurat, proses dokumentasi akan dapat ditingkatkan bagi menjamin kita mencapai tahap standard kualiti antarabangsa yang dikenali sebagai ISO 9000 itu.

16. Kita berada dalam zaman yang berubah secara pesat. Perubahan yang berlaku adalah lebih besar dan rumit daripada apa yang kita telah alami sebelum ini. Perubahan ini telah meletakkan semua negara dalam sebuah masyarakat global yang terbuka. Sempadan antara negara dan benua semakin kabur dan hampir lenyap. Pergerakan manusia dan modal telah menjadi begitu mudah dan cepat sehingga sukar dikawal. Pengaliran pengetahuan, kepakaran dan maklumat begitu pantas. Hanya melalui sentuhan kekunci komputer kita akan mendapat hampir kesemua maklumat yang kita kehendaki. Masalah sekarang bukannya lagi memperolehi maklumat tetapi memilih maklumat yang sesuai. Justeru itu kelebihan saingan bergantung kepada kebijaksanaan kita memiliki dan memanfaatkan maklumat ke tahap maksimum. Memang ini merupakan suatu cabaran besar tetapi pada masa yang sama ia membuka peluang keemasan kepada kita semua jika kita pintar dan cekap.

17. Sebagai sebuah negara dagangan kita terpaksa menghadapi saingan sepanjang masa dan dari semua sudut. Pasaran global yang terbuka bukan sahaja menjadi rebutan negara yang sedang berdagang tetapi juga membuka

peluang negara-negara baru muncul sebagai pemain yang berperanan. Dengan demikian saingan menjadi semakin sengit. Alhamdulillah, setakat ini kita boleh dikatakan berjaya. Namun kita tidak boleh alpa walau sesaat pun. Kecuaian dan kealpaan akan menyebabkan kita tersisih dan gagal dalam persaingan. Untuk terus berjaya kita perlu tangkas merebut peluang. Kita perlu menganggap organisasi atau syarikat kita, tanpa mengira saiz dan jenis, sebagai 'organisasi atau syarikat dunia' dan tidak sebagai organisasi yang terlindung yang beroperasi hanya di Malaysia. Ini bermakna cara kita menguruskan organisasi perlu berupaya menghasilkan produk dan perkhidmatan yang berkualiti tinggi dan diterima oleh masyarakat antarabangsa. Bagi menentukan ini berlaku, langkah terbaik ialah untuk menggunakan standard kualiti yang diiktiraf oleh kebanyakan negara seperti siri standard ISO 9000.

18. Mungkin ramai yang tidak mengetahui bahawa idea yang telah membawa kepada perwujudan ISO 9000 bermula sejak tahun 50an apabila pihak berkuasa tentera Amerika Syarikat mengeluarkan siri standard AQAP bagi pembinaan kapal selam nuklear. Piagam ini telah digunakan oleh NATO bagi mengawal kualiti bekalan alat ketenteraan negara-negara anggota. Asas ini telah digunakan pula oleh Kementerian Pertahanan British bagi menilai pembekal-pembekal alat ketenteraannya. Dalam tahun 1979 the British Standard Organisation mengubahsuai standard ini untuk digunakan di luar bidang ketenteraan. Standard ini kemudiannya diterima oleh International Organisation for Standardisation, Geneva, dalam tahun 1987 sebagai siri Standard ISO 9000. Sejak itu siri standard ini telah melalui beberapa pengubahsuaian dan mendapat sambutan yang amat menggalakkan. Sehingga kini lebih dari 100 buah negara termasuk Malaysia menggunakan standard ini dan lebih 50,000 organisasi di seluruh dunia diiktiraf sebagai memenuhi standard yang ditetapkan.

19. Di Malaysia Standard ini dikenali dengan MS ISO 9000. SIRIM Berhad merupakan agensi yang telah diiktiraf sebagai badan bebas yang membuat audit dan seterusnya mengeluarkan sijil MS ISO 9000 kepada organisasi-organisasi di Malaysia yang telah berjaya memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan. Pada masa ini saya difahamkan lebih daripada 940 organisasi, kebanyakannya syarikat swasta telah mendapat sijil MS ISO 9000.

20. Bagi syarikat swasta, pengiktirafan melalui sijil ISO 9000 amat berharga kerana ia membuktikan bahawa sistem pengurusan kualitinya serta keluarannya dalam bentuk khidmat atau barangan adalah memenuhi standard yang ditetapkan. Ini memberi keyakinan kepada pengguna dan pelanggan bahawa produk atau perkhidmatan yang dihasilkan mempunyai ciri-ciri kualiti yang diperlukan. Dengan demikian produk dan perkhidmatan mereka lebih kompetitif dan mudah menembusi pasaran tempatan dan antarabangsa.

21. Walaupun ISO 9000 amat popular di kalangan sektor swasta, ini tidak bererti ia tidak boleh digunakan di sektor awam. Beberapa negara seperti United Kingdom, Amerika Syarikat, Finland, Belgium, Switzerland, Kanada dan New Zealand telah menggunakannya di jabatan atau agensi tertentu. Di Malaysia juga terdapat agensi Kerajaan yang telah mendapat sijil ISO 9000 dari SIRIM dan beberapa buah lagi sedang dalam proses pengauditan. Ini membuktikan

bahawa standard ISO 9000 boleh disesuaikan untuk digunakan dalam semua agensi Kerajaan. Bagi menentukan kecekapan dan keberkesanan dalam penyampaian perkhidmatan, keseluruhan Perkhidmatan Awam perlu mengamalkan sistem pengurusan kualiti yang berpandukan kepada standard kualiti yang universal ini. Saya berharap Perkhidmatan Awam Malaysia dapat menjadi agensi Kerajaan yang pertama di dunia melaksanakan ISO 9000 di seluruh peringkat pentadbirannya.

22. Saya berbangga bahawa ISO 9000 akan dilaksanakan dalam Perkhidmatan Awam secara keseluruhan. Saya dimaklumkan bahawa MAMPU, yang diberi tanggungjawab sebagai 'lead agency', bersama-sama INTAN dan agensi-agensi lain yang berkenaan telah pun mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan seperti mengeluarkan garis panduan bagi pelaksanaannya, latihan kemahiran kepada pegawai-pegawai yang bertanggungjawab dan ceramah-ceramah kesedaran kepada kumpulan pengurusan tertinggi di peringkat persekutuan dan negeri. Insya-Allah, menjelang tahun 2000, kita akan mempunyai Perkhidmatan Awam yang bertaraf dunia daripada segi sistem pengurusan dan kualiti perkhidmatannya. Pada masa itu, sekiranya Anugerah Kualiti Perdana Menteri masih diteruskan, saya menjangka lebih banyak agensi yang layak menyertainya, termasuk agensi-agensi yang lebih kecil di peringkat negeri dan daerah. Mungkin juga penilaian tahap kecemerlangan agensi-agensi Kerajaan perlu mengambilkira kejayaan mereka mengamalkan sistem pengurusan kualiti berasaskan MS ISO 9000.

23. Pada hari ini, ketua dan pegawai kanan agensi-agensi Kerajaan, berkumpul untuk berbincang dengan lebih lanjut mengenai pelaksanaan ISO 9000. Penganjuran Simposium ini merupakan satu langkah susulan yang amat bertepatan. Perbincangan melalui Simposium ini diharap dapat mengukuhkan lagi keyakinan serta meningkatkan kefahaman tentang program penting ini. Pendedahan tentang pengalaman agensi-agensi yang telah dan sedang melaksanakan ISO 9000, termasuk agensi swasta, seharusnya dapat memberi pembelajaran kepada semua peserta.

24. Dengan harapan ini, saya dengan sukacitanya merasmikan Simposium Kebangsaan MS ISO 9000.