

EMBARGO: 10.30 malam, Sabtu, 3.2.1990 :

Sila semak semasa dilafazkan :

UCAPAN Y.A.B PERDANA MENTERI
DATO SERI DR MAHATHIR BIN MOHAMAD
DI MAJLIS MAKAN MALAM PERPISAHAN
BAGI BEKAS KETUA SETIAUSAHA NEGARA
TAN SRI SALLEHUDDIN BIN MOHAMED
DI BANGUNAN PARLIMEN, KUALA LUMPUR
PADA HARI SABTU, 3HB FEBRUARI 1990
PUKUL 8.30 MALAM

Kita menghadiri majlis makan malam ini bagi merai dan mengucapkan selamat bersara daripada perkhidmatan awam kepada bekas Ketua Setiausaha Negara, Yang Berbahagia Tan Sri Sallehuddin Mohamed. Saya mengucapkan terima kasih kepada Tan Sri Sallehuddin dan Puan Sri Hafsah kerana sudi bersama-sama kita pada malam ini.

2. Tan Sri Sallehuddin telah berkhidmat dengan kerajaan kira-kira 30 tahun. Beliau telah memegang beberapa jawatan penting seperti Timbalan Ketua Setiausaha di Perbendaharaan dan Ketua Pengarah, Unit Perancang Ekonomi. Jawatan terakhir beliau sebagai Ketua Setiausaha Negara dan dengan itu Setiausaha Jemaah Menteri merupakan puncak dalam perkhidmatan awam di negara kita ini. Semenjak negara kita

mencapai kemerdekaan selama 32 tahun, hanya lapan orang sahaja yang telah diamanahkan memegang jawatan tertinggi ini, dan Tan Sri Sallehuddin merupakan salah seorang yang telah diamanahkan memegang jawatan Ketua Setiausaha Negara selama kira-kira lima-setengah tahun. Saya bagi pihak kerajaan mengucapkan tahniah kepada Tan Sri Sallehuddin kerana telah berjaya meningkat ke puncak perkhidmatan awam dan menjalankan tugas sebagai Ketua Setiausaha Negara dengan berkesan.

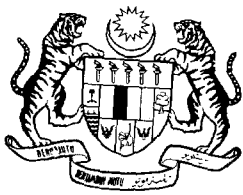
3. Sebagai Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Sallehuddin bertanggungjawab terhadap prestasi perkhidmatan awam. Kerajaan amat terhutang budi kerana Tan Sri Sallehuddin telah dapat meningkatkan lagi mutu perkhidmatan awam. Beliau juga telah berjaya memimpin serta menyediakan jentera perkhidmatan awam supaya lebih berupaya memenuhi keperluan negara yang membangun dengan pesatnya. Keadaan ini dapat dilihat daripada kemampuan jentera pentadbiran awam untuk memikul tanggungjawab yang diamanahkan dan telah berjaya menghadapi cabaran-cabaran yang lebih sofistikated akibat pemodenan dan pembangunan negara.

4. Tan Sri Sallehuddin merupakan seorang pegawai awam dan pentadbir yang berdisiplin, objektif, dan berkeupayaan untuk memberi pertimbangan serta nasihat yang profesional kepada Kerajaan. Beliau mudah memahami kehendak-kehendak Kerajaan dan peranan yang sepatutnya dimainkan oleh perkhidmatan awam dalam konteks melaksanakan setiap keputusan yang dibuat oleh

Kerajaan. Dengan sifat-sifat inilah Tan Sri Sallehuddin telah dapat membina hubungan serta kepercayaan dua hala yang rapat di antara perkhidmatan awam dengan Kerajaan. Keyakinan yang penuh terhadap perkhidmatan awam oleh Kerajaan dan sebaliknya adalah hasil usaha beliau.

5. Tan Sri Sallehuddin telah menekankan pentingnya memberi perkhidmatan berkualiti kepada orang ramai. Beliau telah membawa perubahan kepada sistem dan prosedur dalam perkhidmatan awam. Antaranya ialah usaha-usaha untuk memperbaiki lagi perkhidmatan kaunter. Kerajaan menganggap usaha ini merupakan satu usaha yang penting untuk memperbaiki dan menyediakan kemudahan serta meningkatkan kecekapan perkhidmatan kaunter. Usaha ini bukan sahaja dapat memperbaiki imej perkhidmatan awam, tetapi dengan sendirinya dapat menghasilkan hasrat negara. Agensi-agensi perkhidmatan kaunter yang telah menunjukkan prestasi yang cemerlang telah diberi pengiktirafan yang sewajarnya melalui Anugerah Pejabat Terbaik.

6. Selain daripada itu, Tan Sri Sallehuddin juga telah berusaha untuk memperbaiki struktur pentadbiran daerah. Pentadbiran daerah merupakan pentadbiran akar umbi yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan program-program Kerajaan di peringkat tersebut. Di samping itu, perkhidmatan awam juga telah melalui berbagai perubahan, penyusunan semula organisasi dan pengurusan, serta penjelasan semula peranan dan fungsi jabatan dan



SIARAN AKHBAR

Diterbitkan Oleh Jabatan Penerangan Malaysia

PERKEMBANGAN

P.N. 11/90/15 (PH)

UCAPAN PERDANA MENTERI / DATO' SERI DR. ~~ISMAIL~~
BIN MOHAMMAD DI HAJLIS 'ANUGERAH KUALITI PERDANA
MENTERI 1990' DI PUSAT DAGANGAN DUNIA MUMBA,
KUALA LUMPUR PADA 9HB. NOVEMBER, 1990

Saya mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Pelia dan Sukan kerana menjemput saya ke Hajlis Penganugerahan 'Anugerah Kualiti Perdana Menteri 1990' ini. Saya juga mengucapkan tahniah kepada Hajlis Tertinggi Gerakan Budaya Kerja Cemerlang dan Jawatankuasa Pengelola kerana menjayakan tugas menganjur dan mengenalpasti pemenang-pemenang 'Anugerah Kualiti Perdana Menteri 1990'.

Malaysia memerlukan masyarakat yang mampu menghayati dan mengamalkan budaya kerja yang cemerlang yang boleh menghasilkan perkhidmatan dan barang-barang yang berkualiti. Dalam usaha membangunkan ekonomi negara, kita terpaksa menghadapi saingan yang hebat dengan negara-negara lain. Pasaran dalam negeri boleh dilindungi walaupun sekarang perlindungan yang ketara akan menarik kecaman dan tindak balas daripada negara-negara lain. Tetapi untuk pasaran dunia kita tidak dapat mengelakkan diri daripada persaingan. Malaulpun mungkin kita mendapat competitive advantage kerana kos tenaga dalam negara kita rendah, tetapi jika mutu tidak baik, kos yang rendah semata-mata tidak akan dapat menjayakan barang-barang kita dalam pasaran antarabangsa. Hanya kualiti yang tinggi dengan harga yang selaras yang boleh menolong kita bersaing dengan jayanya dalam pasaran dunia.

Untuk menentukan kualiti yang tinggi kita harus bekerja dengan cermat dan bertanggungjawab. Bekerja dengan cermat mungkin pada mulanya akan melambatkan proses dan menurunkan daya pengeluaran. Tetapi demikianlah tabii manusia, setelah sesuatu kerja diulang dan diulang lagi, kerja yang baik akan dihasilkan dengan tidak memerlukan masa yang panjang yang mengunahkan

.....2/-

daya pengeluaran. Kelok pembelajaran atau learning curve adalah suatu fenomena yang terkenal, dan kita tidak harus mengorbankan kualiti kerana ingin mempercepatkan proses kerja.

Di zaman ini, kualiti diterima sebagai matlamat yang penting. Usaha mencapai kualiti pada mulanya terhad kepada pemilihan dan penerimaan hasil kerja yang menepati kualiti yang ditentukan. Yang tidak berkualiti dibuang begitu sahaja. Kemudian usaha dibuat supaya dari awal lagi segala kerja menepati piawaian yang boleh menghasilkan barang-barang yang berkualiti.

Dengan itu hasil yang kurang kualitinya, yang akan dibuang, berkurangan. Selepas itu konsep kawalan kualiti total atau total quality control dan kawalan kualiti keseluruhan syarikat atau companywide quality control diadopsi. Mengikut konsep ini, bukan sahaja pekerja yang membuat barang-barang yang dikehendaki menjaga kualiti kerja dan kualiti hasil, tetapi pengurus di semua peringkat dikehendaki juga menjaga kualiti kerja mereka.

Dengan ini bahan mental dan komponen yang dibekal oleh pihak lain, serta kelicinan pengurusan, semuanya menolong meningkatkan kualiti hasil kerja atau barang-barang. 'Zero defect' iaitu hasil tanpa sebarang kecacatan bukanlah sesuatu yang mustahil atau impossible. Namun begitu, walau bagaimana baik sekalipun hasil kerja, masih juga ada ruang untuk memperbaiki lagi hasil kerja itu. Justeru itu mengejar kualiti adalah satu usaha yang berpanjangan, kerana piawaian atau standard yang dianggap menepati 'zero defect' boleh ditingkat dan ditingkatkan lagi.

Adalah menjadi harapan dan cita-cita kerajaan agar setiap individu pekerja di sektor awam dan swasta akan lebih komited kepada tugas dan tanggungjawab mereka untuk memenuhi matlamat pencapaian kualiti dalam semua urusan dan kerja. Barang-barang hasil kerja kita mestilah menepati kehendak pelanggan. 'The customer is always right' mestilah menjadi slogan kita. Jika kita bekerja untuk memenuhi kehendak pelanggan, kemungkinan kita berjaya dalam pemasaran adalah lebih tinggi. Tetapi, jika

kita bekerja semata-mata untuk memenuhi syarat kerja sahaja, lambat laun kita akan kecewa. Ini adalah oleh kerana ekonomi tidak akan tumbuh bilakah boleh merosot dan dengan itu penamathan pendapatan amatlah sukar diperolehi. Negara yang ekonominya tidak maju tidak pernah mempunyai pekerja yang bergaji tinggi.

Di sini eloklah kita menafsirkan semula konsep pelanggan atau customer. Biasanya kita menganggap pembeli yang terakhir hasil kerja kita sebagai pelanggan. Dalam usaha untuk meningkatkan mutu kerja demi kualiti, seseorang pekerja hendaklah menganggap pekerja lain yang akan menerima hasil kerjanya sebagai pelanggan. Ini bermakna jika kita bekerja sebagai pekerja barisan pemasangan atau assembly-line, maka kerja yang kita buat mestilah berkualiti supaya pekerja yang akan menerima hasil kerja kita tidak mendapati apa-apa kecacatan, kerana ia adalah pelanggan kita. Jika semua pekerja menganggap pekerja yang akan menerima hasil kerja mereka sebagai pelanggan dan setiap pekerja mesti menepati kehendak pelanggan, setiap kerja akan berkualiti dan barang-barang yang dihasilkan akhirnya tetap menepati kualiti yang ditentukan. Jika kita menerima konsep pelanggan seperti yang ditafsirkan ini, maka kualiti akan dijaga sepanjang masa dan sudah tentu kemungkinan hasil kerja yang cacat dapat dikurangkan sehingga sampai sifar atau zero.

Majlis Tertinggi Gerakan Budaya Kerja Semerlang yang dibentuk pada bulan Julai yang lalu hendaklah menitikkan cara-cara yang dinamik untuk menjayakan gerakan kualiti di seluruh negara. Kita perlu memberi keutamaan kepada kualiti dalam apa jua kerja yang kita buat, sama ada khidmat, atau pengurusan atau pembuatan. We need total, companywide and nationwide quality control. Harus diingatkan bahawa sementara khidmat atau hasil kerja kita yang berkualiti akan dinikmati oleh orang lain, dalam masyarakat yang mengutamakan kualiti, kita sendiri akan menikmati khidmat dan hasil kerja yang berkualiti yang dibuat oleh orang lain.

Pendek kata dalam masyarakat yang mengutamakan kualiti, kita semua akan dapat menikmati kualiti dalam kehidupan kita. Lebih daripada itu masyarakat yang mengutamakan kualiti pasti akan berjaya dan dihormati.

Keperluan yang penting sekali dalam pembinaan suatu budaya kerja yang berkualiti dan cemerlang ialah sikap. Sikap ini bergantung kepada nilai-nilai hidup yang dipegang oleh kita. Jika kita menghargai nilai-nilai yang mulia seperti amanah, bertanggungjawab, kerajinan, dan lain-lain dan kita mengamalkannya maka kita akan mempunyai sikap yang sesuai untuk kejayaan.

Sikap yang sesuai tidak wujud dengan sendirinya. Memang ada masyarakat yang mengamalkan budaya kerja yang baik, tetapi kegagalan kebanyakan masyarakat menunjukkan bahawa sikap yang tidak baik terdapat di mana-mana jua. Justeru itu kita tidak boleh mengharapkan sikap yang positif wujud dengan sendirinya. Usaha hendaklah dibuat untuk membentuk sikap yang positif melalui amalan nilai-nilai yang mulia di kalangan seluruh masyarakat Malaysia jika kita ingin menjayakan cita-cita kita meningkatkan kualiti.

Dalam hal ini ibu bapa dan guru boleh memainkan peranan yang penting dalam membentuk sikap yang boleh membawa kejayaan. Tetapi jika tradisi dan budaya sesuatu masyarakat itu sudah tidak begitu sesuai untuk mencapai kejayaan, adalah sukar bagi ibu bapa dan guru-guru dalam masyarakat itu membuat pendekatan lain, selain daripada meneruskan semaian nilai dan sikap yang sedia ada yang mungkin tidak sesuai bagi mencapai kejayaan. Justeru itu, satu usaha yang khusus hendaklah dibuat bagi menentukan nilai-nilai yang patut disemai, dan usaha-usaha yang berpanjangan dan menyeluruh dijalankan untuk menyemai nilai-nilai tersebut. Untuk tujuan ini kerajaan telah dan akan mengadakan pusat-pusat bina semangat di mana

kursus-kursus akan diadakan untuk membentuk peribadi dan budaya yang diharapkan akan membawa kepada penghargaan terhadap kualiti dan cara-cara mencapainya. Pihak-pihak lain juga harus memberi tumpuan kepada goal pembentukan sikap sebagai pelaburan yang akan membawa hasil jangka panjang. Pelaburan dalam usaha ini tidak kurang pentingnya daripada pelaburan modal yang lain yang diperlukan untuk apa juga perniagaan, atau perusahaan atau perkhidmatan.

Kita sebenarnya telah banyak mencapai kejayaan, tetapi banyak lagi kejayaan yang perlu kita kejar dan terokai. Negara kita telah mendapat pengiktirafan di dalam banyak bidang di peringkat serantau dan antarabangsa.

Kita perlu ingat dan hayati bahawa gerakan kualiti tidak ada hadnya. Ianya merupakan suatu usaha yang tidak ada akhirnya. Gerakan Budaya Kerja Cemerlang bukanlah suatu kempen yang singkat, tetapi ianya perlulah menjadi budaya hidup kita yang hakiki. Ianya juga adalah suatu proses yang melibatkan maruah diri, keluarga, organisasi, masyarakat dan negara untuk mencapai kualiti kehidupan yang cemerlang. Pengwujudan Anugerah Kualiti Perdana Menteri adalah satu cara pengiktirafan usaha ini.

Saya mengucapkan tahniah kepada pemenang-pemenang 'Anugerah Kualiti Perdana Menteri 1990'. Semoga pengiktirafan ini akan mendorong kita semua berusaha dengan bersungguh-sungguh mencapai kualiti dan kejayaan yang lebih tinggi lagi.

KUALA LUMPUR,

9hb. November, 1990 (dikeluarkan pada pukul 4.15 petang)

SJ/csl.