

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : PERASMIAN BENGKEL PENGURUSAN KUALITI MEYELURUH PERINGKAT NEGERI
TERENGGANU
Lokasi : KUALA TERENGGANU, TERENGGANU
Tarikh : 02-12-1993

Berbagai-bagai usaha telah dijalankan oleh kerajaan bagi memajukan perkhidmatan awam. Antaranya melalui Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) yang bertujuan memberi perkhidmatan terbaik yang dapat memenuhi kehendak orang ramai atau pelanggan. TQM juga bertujuan memberikan perkhidmatan yang lebih cepat, tepat, berkesan, lebih lost consciousness dan berkualiti (di semua peringkat). Manakala Piagam Pelanggan dilancarkan merupakan satu komitmen bertulis oleh jabatan-jabatan kerajaan untuk memberikan perkhidmatan atau membekalkan pengeluaran yang berkualiti, menepati standard yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kehendak orang ramai atau pelanggan.

Saya bersyukur ke hadrat Allah S.W.T. oleh kerana dengan keizinanNya dapat kita bersama-sama dalam Majlis yang bersejarah ini, kerana inilah julung-julung kali kita dapat mengadakan Bengkel 'Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)' secara serentak bagi pegawai-pegawai Terengganu di peringkat Negeri. Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan tahniah serta terima kasih kepada Yang Berhormat Dato' Senara Muda selaku wakil Yang Berhormat Setiausaha Kerajaan Negeri Terengganu kerana sudi menjadi tuan rumah dalam menjayakan Bengkel ini. Saya juga sukacita ingin mengucapkan tahniah kepada INTAN oleh kerana telah menganjurkan Bengkel 'Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)' kali ini di Negeri Terengganu. Bengkel yang diadakan ini adalah merupakan pertama kali diadakan secara serentak di peringkat negeri. Matlamat utama pendekatan secara serentak ini diadakan adalah untuk membolehkan lebih banyak jabatan-jabatan serta agensi- agensi kerajaan di peringkat Negeri dan Daerah didedahkan dengan pengurusan serta budaya kualiti menyeluruh. Dengan cara ini juga, semua jabatan dan agensi di setiap peringkat sama ada di peringkat Pusat, Negeri dan Daerah akan dapat sama-sama melaksanakan program peningkatan kualiti dan produktiviti melalui pendekatan yang serupa.

Pengurusan Kualiti Menyeluruh atau TQM mempunyai falsafah yang jelas dan murni iaitu untuk memberi perkhidmatan yang terbaik serta dapat memberi kepuasan kepada orang ramai atau pelanggan. Falsafah TQM pada prinsipnya mempunyai lima ciri utama seperti berikut:

(i) Berorientasikan pelanggan (customers orientation). Iaitu sentiasa bersikap sensitif terhadap kehendak-kehendak orang ramai dan setakat yang mungkin berusaha untuk memuaskan hati mereka semasa kita memberi perkhidmatan.

Bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan sentiasa ditahap yang cemerlang, semua jabatan serta agensi perlu melaksanakan janji-janji seperti yang dipamirkan dalam Piagam Pelanggan masing-masing.

Sesungguhnya kerja-kerja yang dilakukan dengan baik dan sempurna adalah merupakan satu ibadat yang dituntut oleh agama;

(ii) Mengikut masa (timeliness). Perkhidmatan yang kita berikan hendaklah disesuaikan dengan peredaran masa serta bersesuaian dengan keadaan persekitaran yang tidak statik. Ia juga bermakna kerja-kerja yang kita hasilkan hendaklah cepat, tepat serta bijak menguruskan masa yang terhad;

(iii) Kesedaran kos (cost consciousness). Kesedaran kos bermakna sumber-sumber yang ada di jabatan kita hendaklah diuruskan dengan baik, berkesan dan teratur serta ekonomik;

(iv) Penambahbaikan yang berterusan (continuous improvement). Ini bermakna tindakan-tindakan kerja yang dibuat hendaklah berorientasikan matlamat jangka panjang. Perkhidmatan yang berkualiti tidak akan memberi apa erti sekiranya kita hanya memberi perkhidmatan yang berkualiti pada hari atau waktu-waktu yang tertentu sahaja;

(v) Pendekatan Kualiti Menyeluruh juga memerlukan kepada penglibatan menyeluruh (total participation) semua peringkat anggota organisasi untuk meningkatkan kecemerlangan. Usaha-usaha ke arah

melaksanakan pengurusan kualiti tidak akan berjaya sekiranya hanya satu-satu pihak sahaja mempunyai kesedaran atau mengamalkan kualiti dalam setiap kerjanya. Tanggungjawab kita untuk melaksanakan program TQM merupakan satu tugas yang berat dan mencabar. Quality is never an accident. It is always the result of intelligent effort. There must be the will to produce a superior thing.

Kerana itulah pengurusan yang berasaskan kualiti bukanlah sesuatu yang diperolehi dengan senang tanpa usaha. CEO Matsushita, Toshihiko Yamashita, menerangkan kejayaan boleh diibaratkan sebagai mendaki sebuah gunung. "Trudging up a steep path with heavy back bag is hardwork ... but when you reach the top, there is an exhilarating sense of accomplishment. You forget the heat, the twisted ankle and your blisters and you begin about thinking the next mountain... Running marathon is like mountain climbing, battle against pain and fatigue. The point: to endure.

Nothing matches the elation of pushing yourself to the limit and staying the course. Accepting difficult new work assignment is another way of testing yourself. There is no fun doing the same easy job".

Apa yang penting ia memerlukan kesungguhan, usaha dan komitmen. Kita semua hendaklah mengamalkan nilai-nilai yang positif seperti amanah, cekap, berdisiplin, dayacipta, budaya kerja secara berpasukan dan sebagainya. Tuntutan kepada bekerja dengan cemerlang dan bersungguh-sungguh, sebenarnya adalah selari dengan ajaran agama kita. Nabi Muhammad SAW telah bersabda 'Sesungguhnya Allah suka jika seseorang itu bekerja, maka ia bekerja dengan tekun'.

Latihan merupakan komponen penting dalam usaha untuk meningkatkan kualiti. Didalam merealisasikan latihan yang berkualiti, INTAN telahpun menyediakan pakej-pakej latihan yang lengkap dan komprehensif untuk diedarkan kepada jabatan dan agensi dalam sektor awam melalui sistem francise.

Setakat ini INTAN telahpun menyediakan sebelas pakej latihan berkaitan dengan Pekeliling-Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam. Pendekatan baru ini juga dapat meningkatkan lagi jumlah anggota perkhidmatan awam mendapat latihan-latihan yang berkaitan.

Fokus utama dalam latihan mengenai Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam ialah mengenai Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 1 Tahun 1992, iaitu mengenai Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) yang akan dihadiri oleh tuan-tuan dan puan-puan mulai hari ini. Bengkel yang akan diadakan ini lebih memberi penekanan kepada golongan pengurus. Ini adalah kerana saya percaya masalah kualiti 80% disebabkan oleh pengurusan manakala 20% lagi adalah disebabkan oleh golongan pekerja. Saya berharap kursus Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) ini juga akan memberi penekanan kepada tiga rangka utama perkhidmatan dan keluaran yang berkualiti, iaitu:

- (i) Perkhidmatan utama (core services) iaitu faedah utama yang diperolehi dari sesuatu perkhidmatan seperti bekalan air yang bersih, pengangkutan yang cekap dan sebagainya;
- (ii) Perhubungan dalam perkhidmatan (service relationship) bermaksud layanan mesra yang diterima oleh pelanggan semasa perkhidmatan diberikan; dan
- (iii) Persekitaran tempat (service surrounding) di mana perkhidmatan diberikan. Ini ditujukan kepada tempat menunggu yang selesa seperti di hadapan kaunter, tunjuk arah dan sistem giliran dan sebagainya.

Penekanan utama bengkel yang akan diadakan ini adalah untuk menghasilkan Piagam Pelanggan yang telahpun saya lancarkan pada bulan Julai yang lalu seperti yang terkandung dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 3 Tahun 1993.

Piagam Pelanggan merupakan satu komitmen bertulis yang menunjukkan keupayaan jabatan dalam membekalkan pengeluaran dan perkhidmatan dengan keyakinan bahawa pengeluaran atau perkhidmatan dapat menepati standard yang dikehendaki oleh pelanggan pada setiap masa.

Sesuatu keluaran atau perkhidmatan yang berkualiti hanya boleh dihasilkan jika jabatan atau agensi

tuan-tuan dan puan-puan mengamalkan prinsip-prinsip kualiti menyeluruh Quality is now widely accepted as a philosophy of prevention not detection, doing things right the first time, applicable to entire organization and not the responsibility of just the anchor man. Sebagai contoh, untuk memberi layanan yang berkualiti kepada pembayar hasil tanah, Pejabat Tanah perlu memberi perhatian kepada penentuan standard yang ditetapkan di dalam setiap proses kerja sebelum dan selepas bayaran hasil dibuat. Ini meliputi penentuan standard-standard yang dikehendaki oleh pelanggan seperti mengadakan sistem giliran yang berasaskan kepada sistem digital, masa menunggu yang menasabah, layanan kaunter yang mesra, adil dan bersopan.

Era yang kita sedang tempuhi sekarang adalah era yang penuh dengan perubahan dan cabaran yang memerlukan kita bertindak dengan pantas dan bijaksana. Times change and we change with them. Masa depan negara akan menjadi lebih competitive di dalam segala bidang, yang memerlukan kita bertindak dengan bijaksana. Sektor awam tidak ada pilihan melainkan perlu melalui perubahan ini, seiring dengan sektor swasta dalam menyumbang ke arah kecemerlangan pembangunan negara. Di bawah konsep Persyarikatan Malaysia, kita memerlukan kesepaduan yang erat di antara Kerajaan dan Swasta bagi membolehkan pertumbuhan ekonomi negara berjalan dengan lancar dalam kadar yang lebih tinggi. Ia juga bertujuan untuk memastikan barangan dan perkhidmatan yang dihasilkan oleh negara kita mempunyai daya saing di peringkat antarabangsa.

Bagi merealisasikan hasrat murni ini, kerajaan telah mengambil beberapa langkah seperti mengeluarkan Pekeliling- Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam. Secara umumnya pekeliiling tersebut adalah merupakan manager's guideline yang sehingga kini berjumlah 19 kesemuanya. Semua pekeliiling tersebut mempunyai hubungkait dalam memastikan usaha-usaha ke arah peningkatan pengurusan kualiti dan produktiviti menyeluruh dalam perkhidmatan awam. Pada peringkat ini, saya mengandaikan bahawa tuan-tuan dan puan-puan telah pun mula melaksanakan berbagai- berbagai program seperti yang digariskan dalam Pekeliiling-pekeliiling berkenaan. Saya berharap selepas Bengkel ini usaha-usaha ke arah peningkatan kualiti dan produktiviti di jabatan dan agensi tuan-tuan dan puan-puan dapat dipertingkatkan lagi bagi memenuhi keperluan pembangunan negara.

Tuan-tuan dan puan-puan hendaklah menjadi role model kepada kakitangan yang lain. True leadership is the art of changing a group from what it is into what it ought to be. Untuk membuktikan komitmen itu, pihak pengurusan hendaklah mengamalkan perkara-perkara seperti berikut:

- (i) menjadi teladan kepada kakitangan dalam pengamalan budaya kerja yang sentiasa mementingkan kualiti dan produktiviti;
- (ii) sentiasa memberi sokongan dan dorongan kepada kakitangan dalam usaha mereka menghasilkan buah fikiran yang boleh memberi manfaat kepada organisasi;
- (iii) sentiasa berfikiran serta bersikap terbuka;
- (iv) mengamalkan pengurusan yang flexible tetapi tegas kepada peraturan-peraturan yang ditetapkan, sebagai contoh penggunaan prosedur yang berkaitan dengan tatacara kewangan;
- (v) sentiasa bersikap adil kepada semua;
- (vi) tegas dan tidak bertolak ansur kepada sebarang amalan yang tidak produktif dan aktiviti yang boleh menjejaskan standard dan kualiti perkhidmatan;
- (vii) menyediakan persekitaran kerja yang sesuai untuk kakitangan serta mengambil berat kepada soal-soal kebajikan;
- (viii) memberi keutamaan kepada program pembangunan sumber tenaga manusia, melalui latihan, bimbingan, empowerment serta tunjuk ajar. Di samping itu bersikap positif terhadap usaha peningkatan kerjaya kakitangan;

(ix) mempunyai sifat-sifat bertanggungjawab atau pun akauntabiliti dalam setiap tugas yang dijalankan; dan

(x) bijak menggunakan sumber-sumber yang ada dengan cekap dan berkesan.

Sehubungan dengan ini saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan syabas dan tahniah kepada beberapa jabatan di Negeri Terengganu seperti Pejabat Tanah dan Daerah Setiu, serta Pejabat Tanah dan Daerah Hulu Terengganu yang telah berjaya menerima anugerah kualiti. Saya harap pada tahun hadapan lebih banyak lagi jabatan dan agensi di Negeri Terengganu akan memenangi anugerah kualiti ini. Saya mengambil kesempatan ini juga untuk mengucapkan tahniah kepada INTAN yang telah berusaha untuk menjayakan Bengkel secara serentak ini, juga kepada Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Terengganu. Saya juga mengucapkan tahniah kepada jabatan-jabatan dan agensi-agensi kerajaan di Negeri Terengganu yang terlibat dalam mengendali dan menjayakan bengkel Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) secara serentak ini. Kepada semua peserta saya ucapkan selamat berbengkel dan seterusnya merancang untuk melaksanakan pengurusan kualiti di jabatan dan agensi masing-masing.

Saya amat sukacita merasmi dan melancarkan "Bengkel Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Ke Arah Penggubalan Piagam Pelanggan peringkat Negeri Terengganu bagi jabatan-jabatan berikut:

(i) Pejabat Setiausaha Kerajaan;

(ii) Jabatan Kerjaraya;

(iii) Jabatan Perhutanan;

(iv) Jabatan Pertanian;

(v) Jabatan Pengairan dan Saliran;

(vi) Jabatan Bekalan Air

(vii) Jabatan Perkhidmatan Haiwan;

(viii) Jabatan Hal Ehwal Agama;

(ix) Jabatan Imigresen;

(x) Jabatan Pendaftaran;

(xi) Jabatan Kastam dan Eksais DiRaja;

(xii) Jabatan Hasil Dalam Negeri;

(xiii) Jabatan Perubatan dan Kesihatan;

(xiv) Jabatan Ukur;

(xv) Yayasan Terengganu;

(xvi) Yayasan Islam;

(xvii) KETENGAH;

(xviii) Perbandanan Memajukan Iktisad Negeri Terengganu (PMINT).