

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS PENYAMPAIAN ANUGERAH KHAS PERKHIDMATAN AWAM
Lokasi : HOTEL THE CROWN PRINCESS KUALA LUMPUR
Tarikh : 08-10-1993

Saya amat bersyukur kita dapat bersama-sama pada malam bersejarah ini, buat kali yang kedua, meraikan Jabatan-jabatan Kerajaan yang telah mencapai kecemerlangan dalam enam bidang pengurusan yang menjadi kunci utama kepada kejayaan pengurusan organisasi.

Proses mengubah amalan tradisional Perkhidmatan Awam kepada Perkhidmatan Awam yang berteraskan pelanggan bukanlah satu proses yang mudah. Jabatan-jabatan Kerajaan pada hari ini adalah berhadapan dengan masyarakat bermaklumat yang berkehendakkan perkhidmatan yang berkualiti. Saya mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Ketua-ketua Jabatan yang telah berjaya memimpin jabatan masing-masing sehingga memenangi anugerah-anugerah yang diperkenalkan oleh Kerajaan oleh kerana perkhidmatan yang unggul kepada pelanggan masing-masing. Majlis pada malam ini memberi makna yang amat besar kepada Perkhidmatan Awam. Majlis ini diadakan untuk memberi penghargaan dan pengiktirafan kepada Jabatan-jabatan Kerajaan yang telah mencapai kecemerlangan dalam enam bidang pengurusan khusus iaitu Pengurusan Sumber Manusia, Pengurusan Kewangan, Pengurusan Projek, Pengurusan Kaunter, Pengurusan Teknologi Maklumat dan Pengurusan Sistem Fail. Pengurusan keenam-enam bidang khusus ini secara berkesan akan menyokong ke arah kewujudan perkhidmatan awam berteraskan pelanggan.

Kerajaan telah mengarahkan supaya setiap Jabatan Kerajaan mewujudkan Piagam Pelanggan masing-masing. Piagam Pelanggan ialah satu komitmen bertulis Jabatan-Jabatan Kerajaan kepada pelanggannya mengenai penyampaian keluaran atau perkhidmatan mereka. Ianya merupakan satu jaminan oleh Jabatan Kerajaan supaya keluaran atau perkhidmatan yang diberi itu mencapai standard quality yang dapat memenuhi kemahuan dan citarasa pelanggan. Piagam Pelanggan yang disediakan hendaklah dipamerkan untuk makluman pelanggan.

Dengan ini maka pelanggan akan merasa lebih yakin bahawa mereka akan mendapat perkhidmatan yang diharapkan daripada jabatan-jabatan yang berkenaan. Mana-mana jabatan yang tidak dapat menepati janji-janji seperti yang terkandung dalam Piagam Pelanggan masing-masing, hendaklah segera mengambil tindakan untuk menyediakan sistem pemulihan perkhidmatan (service recovery) bagi memulihkan kepercayaan pelanggan itu ke atas keupayaan Jabatan dalam memberi perkhidmatan seperti yang dijanjikan di dalam piagam.

Ketua-ketua Jabatan hendaklah memastikan bahawa piagam pelanggan yang disediakan itu adalah hasil usaha daya pemikiran semua staff yang terlibat, iaitu satu karya yang dicetus dan digerakkan dari dalam organisasi sendiri. Saya adalah berharap bahawa semua Jabatan-jabatan Kerajaan, Badan-badan Berkanun dan Pihak berkuasa-pihak berkuasa Tempatan akan menyiapkan piagam pelanggan mereka dan mengemukakan satu salinan kepada MAMPU untuk simpanan.

Mulai daripada tahun hadapan, anugerah-anugerah yang sesuai akan diberikan kepada mana-mana Jabatan Kerajaan, Badan-badan Berkanun dan Pihak berkuasa-pihak berkuasa Tempatan yang mempunyai piagam pelanggan yang realistik dan yang telah mematuhi piagam pelanggan mereka. Dalam hubungan ini, MAMPU akan memperolehi maklum balas dan penilaian daripada pelanggan agensi-agensi kerajaan yang berkenaan.

Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk melancarkan dua buah buku berjudul "Panduan Mengenai Pewujudan Penunjuk Prestasi di Agensi-agensi Kerajaan" dan "Sistem Pengiktirafan Dalam Perkhidmatan Awam". Tujuan buku "Panduan Mengenai Pewujudan Penunjuk Prestasi di Agensi-agensi Kerajaan" disediakan adalah untuk memberi penerangan mengenai cara-cara bagi mewujudkan dan menggunakan penunjuk prestasi bagi tiap-tiap program dan aktiviti untuk semua Jabatan-jabatan Kerajaan. Saya berharap bahawa setiap Jabatan Kerajaan akan menggunakan panduan ini untuk mewujudkan penunjuk prestasi bagi program dan aktiviti di bawah kawalan masing-masing. Dengan adanya penunjuk prestasi dari segi kecekapan dan keberkesanan, Jabatan-jabatan Kerajaan akan dapat

mengukur prestasi mereka dengan secara lebih teratur dan komprehensif. Pengukuran prestasi adalah penting untuk mengetahui kesan atau impak program dan aktiviti Jabatan-jabatan Kerajaan dalam memenuhi keperluan kumpulan sasaran atau pelanggan Jabatan-jabatan itu. Buku "Sistem Pengiktirafan Dalam Perkhidmatan Awam" telah disediakan untuk memberi keterangan mengenai anugerah-anugerah yang telah diwujudkan oleh perkhidmatan awam. Antara lain buku ini mengandungi maklumat mengenai konsep bagi tiap-tiap anugerah, kriteria pemilihan, proses penilaian dan hadiah- hadiah yang diberikan bagi setiap kategori anugerah. Adalah menjadi hasrat saya bahawa dengan terbitnya buku ini akan memudahkan Jabatan-jabatan Kerajaan menyertai dalam pertandingan untuk memenangi anugerah-anugerah yang telah disediakan oleh perkhidmatan awam sendiri.

The objective of issuing these two guideline books is to cultivate a culture of performance in the civil service.

We need to have a performance-driven civil service, staffed by heads of departments and other civil servants who are imbued with a new entrepreneurial spirit. Government departments, statutory bodies and local authorities must all participate in this culture of performance efforts, and be in contention for all the awards as contained in the booklet entitled "Sistem Pengiktirafan Dalam Perkhidmatan Awam".

The government has also decided that in the annual reports of government departments and statutory bodies which are to be tabled to Parliament, performance indicators or indices of the respective departments or statutory bodies must be provided in such reports. This is the basis for the issue of the booklet entitled "Panduan Mengenai Pengwujudan Penunjuk Prestasi di Agensi-agensi Kerajaan" Guidelines for Establishing Performance Indicators in Government Agencies.

With this new requirement, and our sustained efforts in running this competition among government departments in all aspects of administrative practices, and with thousands of innovative actions taken day-in, day-out by members of an energized performance-oriented civil service, all these would add up to the constructive change in the bureaucracy at large.

Saya adalah berharap bahawa dalam usaha tuan-tuan meningkatkan prestasi kerja di Jabatan masing-masing, perkara-perkara berikut akan dilaksanakan: (i) melalui mesyuarat-mesyuarat pagi, mengambil tindakan menyelesaikan semua tunggakan permohonan-permohonan untuk mendapatkan permit, lesen dan sebagainya yang diterima daripada klien masing-masing; (ii) menerusi Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK) mengenal-pasti bidang-bidang kerja untuk inovasi, mengurangkan pembaziran dan kesilapan oleh semua peringkat pekerja; (iii) mengambil tindakan serta merta ke atas teguran- teguran Ketua Audit Negara berhubung dengan pengurusan kewangan dan harta benda, iaitu dengan mengambil langkah-langkah membetulkan kelemahan-kelemahan yang ditimbulkan oleh Ketua Audit Negara itu; (iv) memberi penekanan kepada latihan pegawai dan kakitangan berhubung dengan pelaksanaan 18 Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam yang telah dikeluarkan itu. Sehubungan ini pada 18 Oktober 1993, dalam satu majlis yang akan diadakan di INTAN Bukit Kiara, saya akan menyampaikan pakej-pakej latihan bagi pegawai- pegawai dan kakitangan Kerajaan untuk dilaksanakan oleh Ketua-Ketua Jabatan; dan (v) menggerakkan dengan segera Panel Penyelarasan Gaji di Jabatan masing-masing dengan menggunakan Borang Penilaian yang baru supaya penilaian prestasi bagi pergerakan gaji pegawai- pegawai untuk tahun 1994 dapat dilaksanakan dengan lebih objektif. Dalam membuat penilaian prestasi pegawai-pegawai untuk tahun 1993, Ketua-Ketua Jabatan hendaklah mengkaji semua maklumbalas yang diterima daripada pegawai- pegawai yang kurang berpuas hati dengan penilaian prestasi mereka bagi tahun 1992 yang lalu.

I am happy to say that the efforts we have so far undertaken to improve the performance of the civil service has been well received. There is practically no one left who is notoriously skeptical of each new administrative pansophism. What matters now is the ability of Heads of Departments to inspire, to infuse this culture of performance. Cultivating this culture of performance requires a steady ongoing leadership from the Heads of Departments (the top), with followership by the staff members, and throughout evince a commitment to a client-centre focus. Our two measures to ensure the client-centre focus are the client's charter and the book "Dealing With the Malaysian Civil Service" that was launched by the Prime Minister recently.