

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS HARI Q DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA
Lokasi : DEWAN BAHASA DAN PUSTAKA
Tarikh : 09-11-1993

Saya merakamkan setinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Dewan Bahasa dan Pustaka oleh kerana sudi menjemput saya ke Majlis Hari Q DBP pada pagi ini. Saya gembira oleh kerana DBP telah mengambil langkah mengadakan Majlis Hari Q dan Penyampaian Anugerah Khidmat Cemerlang. Hari Q adalah merupakan kemuncak pengiktirafan pihak pengurusan bagi membuktikan komitmen mereka terhadap perkhidmatan berkualiti. Ia juga bertujuan untuk memperkukuhkan nilai-nilai budaya kualiti dan meningkatkan kesedaran mengenai keperluan pengurusan kualiti di sesebuah organisasi itu. Penyampaian Anugerah Khidmat Cemerlang pula adalah satu pengiktirafan pihak pengurusan kepada anggota-anggota organisasi di atas hasil kerja mereka yang berkualiti dan prestasi kerja yang cemerlang. Bersempena dengan Hari Q ini, pihak agensi boleh merenung kembali tahap pencapaian prestasi yang lalu dan membincang dengan anggota-anggota organisasi tentang rancangan peningkatan kualiti yang wajar dijalankan pada tahun akan datang serta menetapkan matlamat-matlamat baru. Dalam hal ini, saya adalah berpendapat bahawa ada tiga perkara utama yang perlu diberi perhatian iaitu, berkaitan dengan mengutamakan pelanggan, mengambil tindakan susulan atau follow-up dan follow-through ke atas program-program yang telah dijalankan serta pewujudan penunjuk prestasi.

Untuk memastikan bahawa sesebuah organisasi itu sentiasa mencapai tahap kecemerlangan dalam pemberian perkhidmatan yang berkualiti, kita harus sentiasa memberi keutamaan kepada kehendak pelanggan. Ini adalah penting kerana kualiti ialah sesuatu yang ditentukan oleh pelanggan.

Sesuatu hasil pengeluaran dan perkhidmatan yang berkualiti ialah keluaran atau perkhidmatan yang dapat memuaskan hati pelanggan. Dalam memenuhi kepuasan hati pelanggan, beberapa prinsip perlu diberi perhatian, iaitu: Pertama, Pihak pengurusan atasan perlu memberi komitmen dari segi memenuhi kehendak-kehendak pelanggan yang sedia ada dan baru.

Kedua, untuk memenuhi kepuasan hati pelanggan memerlukan sokongan daripada sistem, prosedur dan polisi yang sesuai, teknologi yang terkini dan proses-proses kerja yang cekap. Ketiga, mewujudkan dan menerapkan budaya kerja yang sentiasa mengutamakan pelanggan. Keempat, mewujudkan standard quality output. Standard ini perlu jelas dan seboleh mungkin bersifat boleh diukur.

Sebagai panduan umum kehendak-kehendak pelanggan mempunyai beberapa ciri kualiti seperti kebolehppercayaan, menepati masa, kos yang berpatutan, dan sebagainya. Kerajaan menghendaki agensi-agensi Kerajaan mewujudkan Piagam Pelanggan masing-masing, iaitu seperti yang dijelaskan dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 4/1993 - Panduan Mengenai Piagam Pelanggan. Piagam Pelanggan merupakan jaminan agensi Kerajaan mengenai standard kualiti hasil kerja atau perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan.

Kelima, mengesan dan mengawasi tahap kepuasan hati pelanggan. Sebuah organisasi yang mengutamakan pelanggan perlu mengesan dan mendapat maklumbalas sejauhmana perkhidmatan yang diberikan telah dapat memberi kepuasan kepada pelanggan mereka. Tanpa membuat pengesanan yang berkesan, walaupun pada mulanya sesuatu keluaran atau perkhidmatan mungkin memuaskan tetapi lambat laun kedudukan ini akan menjadi sukar untuk dikekalkan kerana perubahan-perubahan citarasa pelanggan mahupun persekitaran.

Berhubung dengan aspek mengutamakan kehendak pelanggan, saya berharap DBP dapat meneliti beberapa persoalan seperti: - Adakah anda jelas dengan segmen pelanggan yang perlu diberi keutamaan? - Apakah strategi anda dalam memenuhi kehendak pelanggan? - Adakah anda mempunyai sumber yang sesuai dan berkualiti untuk memberi perkhidmatan yang dapat memenuhi kehendak pelanggan? - Adakah anda mempunyai standard kualiti dan proses yang boleh menjamin penghasilan kerja atau perkhidmatan yang berkualiti? Pada masa ini beberapa isu berkaitan dengan bahasa, ejaan dan istilah sering dibangkitkan oleh berbagai pihak seperti media massa, para akademik dan orang ramai. Sebagai contoh, orang ramai masih lagi memerlukan panduan mengenai penggunaan bahasa

baku. Begitu juga dengan istilah-istilah baru termasuk yang berasaskan bahasa asing. Kekeliruan juga timbul berhubung dengan penggunaan ejaan yang sering berubah-ubah.

Pada hemat saya semua ini adalah maklumbalas daripada pelanggan yang merupakan ekspektasi mereka yang perlu diberi perhatian. Bagi menangani isu-isu ini DBP harus meningkatkan lagi usaha follow-up dan follow-through dalam segala aspek berkaitan perkembangan bahasa dan kesusasteraan Melayu yang merupakan tanggungjawab utama DBP. Follow-up bermaksud memastikan tindakan diambil di atas keputusan-keputusan yang dibuat, manakala follow-through pula bermaksud mengambil langkah-langkah memastikan pencapaian matlamat keputusan tersebut. DBP perlu menggunakan daya kreatif dan inovatif bagi mencapai matlamat- matlamat ini. Sebagai contoh, DBP boleh meningkatkan kepuasan hati pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi seperti televisyen, radio, kaset, video dan akhbar-akhbar. Menggunakan teknologi canggih seperti membangunkan perisian komputer dalam memajukan bahasa dan kesusasteraan Melayu; contohnya mengenai peristilahan, penterjemahan dan sebagainya. DBP boleh juga mengadakan kempen-kempen di sekolah-sekolah, pusat-pusat pengajian tinggi serta tempat-tempat awam. Di samping itu peraduan-peraduan seperti syarahan, perbahasan, pertandingan pantun, sajak, penulisan cerpen/novel, pertandingan bercerita dan sebagainya bolehlah diada dan dipergiatkan.

Walaupun matlamat DBP bukan untuk mendapatkan keuntungan daripada aktiviti-aktivitinya, namun demikian dalam melaksanakan tanggungjawab tersebut, DBP tidak harus melupakan aktiviti-aktiviti yang boleh menambahkan pendapatan, di mana ia harus diberi perhatian yang sama berat. Sehubungan dengan ini saya suka memetik pandangan pengarang dalam sebuah buku pengurusan yang menjadi rujukan kepada pentadbir-pentadbir awam masakini, iaitu bertajuk *Reinventing Government* tulisan David Osborne dan Ted Gabler yang berbunyi: "The fact that government cannot be run just like a business does not mean it cannot become more entrepreneurial". Selaras dengan ini adalah sesuai DBP bergerak sebagai sebuah entrepreneurial organization di mana motif keuntungan dijadikan sebagai salah satu asas ketika membuat keputusan bagi pengeluaran sesetengah output. Ini juga adalah selari dengan dasar Kerajaan untuk menjadikan agensi-agensi Kerajaan lebih berdikari dalam keperluan kewangannya serta bersifat bertanggungjawab dan accountable dan dalam masa yang sama dapat memuaskan hati pelanggan.

Sumber pendapatan DBP boleh diperolehi melalui beberapa cara. Antaranya ialah melalui iklan dalam majalah-majalah yang diterbitkannya. Usaha-usaha perlu dibuat untuk meningkatkan kualiti kandungan dan kualiti penerbitan serta meningkatkan promosi jualan.

Proses peningkatan kualiti di agensi Kerajaan akan dapat berjalan lancar dan berterusan dengan adanya sokongan sistem pengukuran prestasi yang baik. Ini kerana apabila memperkenalkan sesuatu penambahbaikan, agensi perlu mengetahui keberkesanannya kepada hasil output yang dikeluarkan ataupun perkhidmatan yang disampaikan. Maklumbalas ini boleh diperolehi melalui sistem pengukuran prestasi. Salah satu sistem pengukuran prestasi ialah melalui pewujudan penunjuk-penunjuk prestasi. Penunjuk prestasi adalah satu alat pengurusan yang memberi gambaran tentang prestasi sesuatu program atau aktiviti. Memandangkan pentingnya diwujudkan penunjuk prestasi di agensi- agensi Kerajaan, saya telah melancarkan sebuah buku bertajuk *Panduan Mengenai Pewujudan Penunjuk Prestasi Di Agensi-agensi Kerajaan* pada 8 Oktober 1993 yang lalu.

Selain daripada itu soal keperluan pewujudan penunjuk prestasi ini juga telah ditekankan dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 6/1991 - Panduan Mengenai Peningkatan Produktiviti Dalam Perkhidmatan Awam dan Pekeliling yang sama Bil. 1/1992 - Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) Bagi Perkhidmatan Awam serta Pekeliling yang sama Bil. 3/1992 - Garis Panduan Sistem Perakaunan Mikro (SPM). Pengukuran prestasi juga merupakan satu ciri utama Sistem Belanjawan Yang Diubahsuai (MBS) yang akan diperluaskan kepada semua agensi Kerajaan menjelang 1995. Di bawah MBS, agensi-agensi adalah dikehendaki mengenalpasti serta impak daripada pelaksanaan sesuatu program dan aktiviti. Kesemua maklumat ini akan terkandung dalam Perjanjian Program antara agensi tersebut dengan Perbendaharaan.

Dua aspek penting yang ditekankan dalam pengukuran prestasi program atau aktiviti ialah kecekapan

dan keberkesanan. Aspek kecekapan adalah mengukur sejauhmana sumber-sumber di bawah kawalan agensi seperti tenaga pegawai atau peruntukan perbelanjaan digunakan secara optima untuk menghasilkan output agensi itu. Aspek keberkesanan pula memberi gambaran tentang sejauhmana objektif atau sasaran sesuatu program dan aktiviti telah tercapai. Bagi mengukur prestasi sesuatu jabatan itu penunjuk kecekapan dan penunjuk keberkesanan perlu diwujudkan. Terdapat tiga jenis penunjuk kecekapan yang biasa digunakan dalam organisasi, iaitu kecekapan kos, kecekapan tenaga kerja dan kecekapan masa.

Disebaliknya penunjuk keberkesanan sesuatu program atau aktiviti pula boleh diukur secara langsung dan/atau secara tidak langsung. Contoh penunjuk keberkesanan langsung dalam konteks DBP yang dapat saya fikirkan sepintas lalu, mungkin tidak begitu tepat barangkali, ialah kadar peningkatan hasil jualan majalah yang dikeluarkan. Sementara contoh penunjuk keberkesanan tidak langsung pula ialah bilangan pembaca majalah Dewan Masyarakat. Seterusnya, penunjuk-penunjuk prestasi tersebut perlu dimasukkan ke dalam Laporan Tahunan Dewan ini.

Saya merasa bangga di atas kesedaran DBP untuk memberi pengiktirafan dan penghargaan kepada usaha-usaha cemerlang yang ditunjukkan oleh pegawai dan staf DBP. Ini bukan sahaja dapat memberi kepuasan dan dorongan kepada penerima anugerah untuk menyambung usaha cemerlang tetapi juga bertindak sebagai pendorong kepada anggota lain untuk mencontohi usaha-usaha tersebut. Akhir sekali saya suka mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan tahniah dan syabas kepada penerima-penerima anugerah yang di sampaikan pada hari ini dan juga tidak ketinggalan mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam menjayakan Majlis Hari Q DBP 1993 yang diadakan pada hari ini. Semoga tradisi mengadakan Hari Q akan diteruskan secara berkekalan.

Maka dengan ini, dengan lafaz Bismillahirranirrahim saya dengan sukacitanya merasmikan Majlis Sambutan Hari Kualiti Dewan Bahasa dan Pustaka 1993 dan Piagam Pelanggan DBP serta melancarkan 2 buah buku: Siri Ensiklopedia Sirah dan Al-Quran dan Orientalisme. Sekian. Wabillahitaufik Walhidayah Assalamualaikum wrt. wrb.