

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : PERASMIAN BENGKEL PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH PERINGKAT
NEGERI PERLIS INDERA KAYANGAN
Lokasi : PERLIS INDERA KAYANGAN
Tarikh : 09-12-1993

Jabatan-jabatan kerajaan telah disarankan dalam usaha mencapai kecemerlangan, hendaklah menjadikan kualiti sebagai satu budaya organisasi. Usaha-usaha kearah mencapai kualiti hendaklah dijalankan secara berterusan. Sokongan dan dorongan ketua-ketua jabatan juga penting dalam usaha mewujudkan budaya kualiti organisasi.

Saya bersyukur ke hadrat Allah S. W. T. oleh kerana dengan izinNya kita dapat bersama-sama di Majlis yang bersejarah ini. Inilah julung-julung kali kita dapat mengadakan Bengkel "Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) di Peringkat Negeri" khusus untuk pegawai-pegawai di Negeri Perlis ini. Saya mengambil kesempatan ini mengucapkan tahniah serta terima kasih kepada Yang Berhormat Datuk Nik Abidin bin Nik Omar Setiausaha Kerajaan Negeri Perlis kerana bersedia menjadi tuan rumah dalam menjayakan bengkel ini. Tiap-tiap jabatan dan agensi Kerajaan hendaklah melaksanakan sistem Pengurusan Kualiti Menyeluruh, untuk membentuk Perkhidmatan Awam yang berkualiti dan produktif.

Strategi utama dari segi pelaksanaan program ini adalah untuk memupuk kesedaran serta keyakinan secara menyeluruh dan penglibatan bersama tiap-tiap seorang anggota jabatan dan agensi Kerajaan supaya menuju kearah mencapai matlamat yang sama iaitu kearah Budaya Kerja Cemerlang. Budaya kerja cemerlang yang berteraskan kepada penerapan ciri-ciri TQM boleh menjamin bahawa perkhidmatan yang kita berikan atau pengeluaran yang dibekalkan memenuhi kehendak-kehendak pelanggan yang berhak menuntut perkhidmatan yang berkualiti serta memuaskan hati mereka.

Dalam usaha melaksanakan sistem pengurusan TQM ini seluruh agensi-agensi dan jabatan-jabatan sektor awam perlu mengambil lima langkah utama seperti berikut:

(i) berusaha mempertingkatkan satu sistem saluran maklumat diantara pelanggan dengan jabatan supaya jabatan dapat melaksanakan tanggungjawab mengesan, mengumpul dan memproses maklumat-maklumat, berbagai data-data hasil dari maklumbalas dari pelanggan-pelanggan. Justeru itu, wajarlah diadakan beberapa mekanisma yang berkesan seperti peti cadangan, mengadakan mesyuarat atau temubual dengan pelanggan seumpamanya melalui Jawatankuasa Pemandu Persyarikatan Malaysia, kaunter-kaunter pertanyaan, borang soal selidik yang semuanya bertujuan menilai dan menganalisis prestasi sesebuah jabatan atau agensi itu; (ii) mengambil langkah mempastikan supaya perkhidmatan yang diberikan itu menepati masa yang ditentukan oleh standard bagi proses kerja. Dengan yang demikian, para pengurus di setiap agensi perlulah menentukan satu set "time study" demi menjamin perkhidmatan yang diberikan itu menepati masa (timeliness). Dalam soal inilah maka Piagam Pelanggan menjadi kayu ukur kepada tahap kecekapan itu. Sekiranya wujudnya kelemahan-kelemahan dalam menangani standard time, maka satu langkah menilai semula masalah perlulah diadakan dengan menggunakan teknik-teknik yang disarankan oleh TQM, iaitu menerusi Penyelaras dan Pasukan Petugas Kualiti dan Produktiviti dan Kumpulan Meningkatkan Kerja (KMK);

(iii) mengambil langkah bagi mengawal kenaikan kos. Tujuan utama pelaksanaan TQM ialah mengelakkan pembaziran kos-kos yang berpunca dari kelemahan kita, seperti membuat kerja-kerja berulang dan sebagainya; (iv) menjalankan penambah-baikkan yang berterusan di kalangan setiap warga sesebuah organisasi. Hari ini adalah lebih baik dari kelmarin dan esok adalah lebih baik dari hari ini;

(v) menjamin penglibatan serta iltizam menyeluruh dari setiap anggota itu di setiap peringkat dalam organisasi. Setiap anggota hendaklah mempunyai tanggungjawab masing-masing. Maka adalah menjadi tanggungjawab para pengurusan atasan memberikan tunjuk ajar serta teladan yang mengutamakan kualiti. Pengurusan atasan hendaklah menjamin supaya setiap anggotanya sentiasa sedar mengenai matlamat-matlamat kualiti yang telah ditentukan. Quality is everybody's business.

TQM adalah memerlukan perubahan sikap dan tekad untuk menentukan kejayaannya. Istilah Total

bererti: "The search for quality to every aspect of work, from identifying of customer needs to evaluating whether the customer is satisfied". Istilah Quality pula bererti: "Meeting and exceeding customer expectations". Manakala istilah Management bererti "development and maintaining the organisational capacity to constantly improve quality" Kualiti adalah merupakan satu pembaikan yang berterusan yang tidak ada penghujungnya.

Saya percaya sekiranya ada usaha dan komitmen usaha-usaha seperti layanan melalui telefon yang baik, amat mudah dilakukan, perkhidmatan kaunter yang bermutu tinggi tidak susah dilaksanakan dan seterusnya perubahan-perubahan lain.

Sesungguhnya perubahan seperti ini bukan sahaja dapat memenuhi kehendak pelanggan malah ia akan menimbulkan rasa puas hati dan ketenangan kepada kakitangan jabatan itu sendiri. Saya percaya tidak ada pegawai atau kakitangan yang ingin melibatkan diri dan menjadi anggota kepada sebuah jabatan yang uzur, tidak cekap, tidak teratur dan mempunyai kepimpinan yang lemah. Sebaliknya setiap anggota akan merasa bangga dan mempunyai penuh minat untuk bekerja di jabatan-jabatan yang berkualiti tinggi kerana keupayaannya memberikan perkhidmatan cemerlang serta mendapat pujian daripada orang ramai. Mengikut Abu Ali Al Qatib (950 AD atau 340 Hijrah) seorang ulama Islam terkenal: When a person hears of the wisdom, and he refuses to accept it, he is an evildoer and when a man hears it, but does not assist upon it he is a hypocrite. Saya percaya setelah tuan-tuan dan puan-puan mengenal kebaikan-kebaikan pekeliling- pekeliling terutamanya TQM dan Piagam Pelanggan, tuan-tuan dan puan-puan tidaklah termasuk dalam golongan seperti yang dikatakan oleh Abu Ali Al Qatib tadi. Untuk menentukan kualiti dapat berjalan dengan baik, berkesan, dan memberi faedah yang tinggi, ianya harus dijadikan satu budaya. Pembudayaan sesuatu yang baik itu hanya dapat dilakukan dengan amalan yang berterusan.

Mengikut Aristotle (384 - 322 BC): "Excellence is not an act but a habit" atau pun kecemerlangan bukanlah satu tindakan tetapi merupakan satu perangai ataupun budaya. Proses pembudayaan ini hanya dapat berjalan dengan berkesan sekiranya setiap agensi, setiap individu dalam agensi dari peringkat atasan kepada peringkat bawahan mengamalkannya dengan baik. Dengan ini saya mengharapkan sokongan dan dokongan yang sungguh-sungguh dari semua Ketua Jabatan dalam mengwujudkan budaya kerja cemerlang sebagaimana yang kita sama-sama harapkan. Oleh itu, mereka hendaklah sekurang-kurangnya mengambil beberapa langkah seperti berikut:

- (i) Mengendalikan dengan penuh iltizam aktiviti- aktiviti Hari Q Perkhidmatan Awam;
- (ii) Menggubal Slogan Q, Sistem Cadangan Q, Proses Q, Maklumat Q, Maklum Balas Q dan Pemeriksa Q;
- (iii) Memberikan sumbangan yang bermakna sebagai pengiktirafan kepada hasil inovasi dan kreativiti melalui penganugerahan kualiti atau surat-surat penghargaan;
- (iv) Menubuhkan pasukan-pasukan KMK di setiap Jabatan;
- (v) Meningkatkan akauntabiliti dengan mengamalkan sistem pengurusan yang lebih sistematik dan praktikal; (vi) Meningkatkan usaha-usaha automasi pejabat dan penggunaan komputer; dan
- (vii) Menambah dan meningkatkan kemudahan untuk keselesaan pelanggan.

Saya yakin seluruh usaha-usaha yang saya nyatakan tadi akan dapat meninggikan imej jabatan di mata pelanggan.

Wajarlah saya tegaskan sekali lagi mengenai betapa pentingnya kita mengamalkan nilai-nilai murni yang menjadi teras dalam menjamin budaya kerja cemerlang. Satu hasil kerja yang berkualiti adalah laksana amalan yang baik. Di dalam surah Al Quran 6:160: "Barang siapa membawa amal yang baik maka baginya (pahala) sepuluh kali lipat ganda amalnya.

....". Pada sekarang ini, Kerajaan telah menyediakan format penilaian prestasi yang baru. Saya adalah berharap bahawa semua ahli-ahli PPG akan mengambil ingatan di atas ayat 53:39 iaitu "dan bahawasanya seseorang manusia itu tiada memperolehi, selain daripada yang telah diusahakannya."