

Laman Utama | « Kembali

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS PENYAMPAIAN ANUGERAH KUALITI PERKHIDMATAN AWAM 1993
Lokasi : HOTEL ISTANA, KUALA LUMPUR
Tarikh : 15-11-1993

Saya bersyukur ke hadrat Allah subhanawataala oleh kerana dengan limpah keizinnannya, perkhidmatan awam sekali lagi dapat menganjurkan majlis penyampaian Anugerah Kualiti Perkhidmatan Awam bagi tahun 1993. Tahun 1993 ini adalah merupakan satu tahun yang amat istimewa bagi perkhidmatan awam. Pertama sekali, Kerajaan telah mengumumkan pembayaran bonus setengah bulan gaji bagi anggota-anggota perkhidmatan awam, melainkan pegawai-pegawai di dalam kumpulan JUSA.

Bagi mereka yang dianugerahkan perkhidmatan cemerlang iaitu mereka yang berjaya mendapat kenaikan gaji secara melintang, maka dua bonus akan dibayar, iaitu satu bulan gaji sebagai bonus di bawah Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 2 Tahun 1993, dan setengah bulan gaji sepertimana yang telah diputuskan oleh Kerajaan baru-baru ini. Kedua, YAB Perdana Menteri Dato Seri Dr. Mahathir b. Mohamad telah memberi pengiktirafan kepada perkhidmatan awam sebanyak di dalam enam perenggan di dalam ucapan dasarnya di Perhimpunan Agung UMNO pada 4 November yang lalu. Antara lain YAB Perdana Menteri telah menyatakan: "Kita juga bersyukur kerana mempunyai jentera pentadbiran yang boleh dibanggakan. Ia bukan sahaja cekap, berdisiplin dan produktif, tetapi juga bermutu tinggi dan setanding dengan jentera pentadbiran di negara-negara maju. Ini telah membolehkan negara kita melaksanakan proses pembangunan dengan lebih licin dan berkesan.

Kita telah memperkenalkan banyak perubahan dalam sistem pentadbiran. Jika dahulu pentadbir kita kurang bekerjasama dengan sektor swasta, hari ini kita jadikan sektor awam dengan sektor swasta sebagai satu pasukan yang bekerjasama untuk menjayakan pembangunan negara." YAB Perdana Menteri juga telah menyampaikan pandangannya mengenai Sistem Saraan Baru seperti berikut: "Bagi para pentadbir pula, Kerajaan telah menggubal sistem saraan yang memberi penghargaan kepada prestasi pegawai dan kakitangannya. Mereka yang hanya menumpang tidak akan mendapat layanan yang sama dengan mereka yang betul-betul berusaha dan produktif. Kenaikan pangkat dan upahan akan diasaskan kepada sumbangan terhadap prestasi pentadbiran. Dengan cara ini kita percaya produktiviti dan kualiti akan meningkat". Demikian, kata-kata YAB Perdana Menteri. Selaku head of the civil service, saya mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada YAB Perdana Menteri di atas pengiktirafan yang sebegitu besar kepada perkhidmatan awam kita.

Perkhidmatan awam kita telah mencapai tahapnya yang ada sekarang oleh kerana beberapa perubahan telah diperbuat dari segi sistem bekerja, penekanan kepada kualiti, produktiviti, perkhidmatan kaunter, sistem perakaunan mikro, Dasar Persyarikatan Malaysia, Piagam Pelanggan, dan lain-lain pembaharuan yang telah diperkenalkan melalui 18 buah Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam. David Osborne menulis "to change behavior within the Government, the basic incentives that shape that behavior must be changed. A new set of dynamics must be created - through the use of competition, the measurement of results, the decentralization of authority, and the creation of real consequences for success..." Perkhidmatan Awam kita telah mewujudkan semua keadaan-keadaan yang akan membawa kepada perubahan seperti mengadakan anugerah-anugerah perkhidmatan cemerlang; dan dengan mengadakan format baru mengenai penilaian prestasi, yang akan menentukan anugerah sebulan bonus kepada mereka yang mendapat kenaikan gaji secara melintang, dan juga sebagai salah satu asas untuk kenaikan pangkat. Beratus-ratus kumpulan-kumpulan meningkat mutu kerja juga telah diwujudkan di kementerian, jabatan, badan berkanun, penguasa tempatan dan di peringkat negeri. These dynamics have given government departments no choice but to strive for continuous improvement, no choice, but to rid themselves of the obsolete and invent the new.

Perkhidmatan awam hendaklah mengutamakan pelanggan. Justeru itu, baru-baru ini konsep Piagam Pelanggan telah diperkenalkan. Piagam ini ialah satu komitmen bertulis yang dibuat oleh sesebuah agensi kepada para pelanggan, tentang kesediaan mereka memberikan sesuatu perkhidmatan mengikut standard- standard dan norma-norma kualiti yang ditetapkan.

Pelaksanaan konsep ini adalah penting bagi memastikan bahawa setiap peringkat jentera pentadbiran awam sedar akan tanggungjawab untuk memberikan hanya yang terbaik kepada para pelanggan. Sesungguhnya, the moment of truth bagi kualiti sesebuah agensi ialah pada saat ianya dapat menyampaikan perkhidmatan-perkhidmatan yang berkualiti seperti yang dijanjikan setiap kali dikehendaki oleh pelanggan.

Konsep Piagam Pelanggan ini telah diterima pakai dan dilaksanakan secara meluas dikalangan agensi-agensi kerajaan. Setakat ini sejumlah 150 buah agensi telah pun menyediakan piagam- piagam pelanggan mereka. Sesetengah agensi telah pun menggubal piagam-piagam yang komprehensif dan terperinci bagi menjelaskan komitmen mereka terhadap pelanggan. Panel bagi Memajukan Pentadbiran Awam telah mengambil keputusan untuk memberi Anugerah Piagam Pelanggan Terbaik kepada agensi-agensi yang berjaya menggubal piagam-piagam yang baik. Oleh kerana konsep Piagam Pelanggan baru saja diperkenalkan, maka kriteria pemilihan pemenang adalah semata-mata berdasarkan kepada ciri-ciri yang terkandung dalam pernyataan sesuatu piagam itu.

Ciri-ciri itu adalah seperti: jelas; senang disebar; kebolehpercayaan; praktikal; khusus; dan juga menekankan aspek pemulihan perkhidmatan (service recovery). Prestasi sebenar sesebuah agensi itu dalam melaksanakan piagam pelanggannya tidak diambilkira pada kali ini, ianya akan ditekankan pada masa-masa akan datang. Menerusi Piagam Pelanggan ini kita boleh mewujudkan di kalangan orang ramai culture of trust terhadap perkhidmatan awam dinegara kita ini.

We need to change some beliefs and accepted practices that may be basic to our administrative culture. Beliefs and accepted practices are basic to our culture. As we change these beliefs and practices the culture will also change in response. What are the beliefs and practices that will be used to be re-examined and changed to fit in the new model of administration?. It is bureaucratic to think that all functions of planning and control have to be done by the head and deputy head of department. To be customer focused or achieve total quality, much of the planning, controlling, reacting, responding and flexing must be done by front- line people - by people who do not manage others, but manage the achievement of quality or who manage the satisfaction of customers. Regardless of what the head of department or management wants, says or does, if the front line people are not on the team, the mission does not get achieved. For example, in the latest business assessment survey by the Malaysian International Chamber of Commerce and Industry, on a few government departments, the following observations were made:

- (i) "counter No. 1 - "Enquiry cum new application counter is extremely slow, resulting in long queues which lasts for hours;
- (ii) Often line counters are not all manned;
- (iii) Calling the X Department by phone can be most frustrating. The phone can go on ringing but no response is forthcoming;
- (iv) The department never seems to respond to letters sent;
- (v) If proper guidelines are laid down to the public, as well as the officer manning the counter, for any type of application requirement, this will bring about speedy processing and minimum queries from the public. From our experience, one officer's requirement is different from another officer on the same type application; and
- (vi) Trained counter staff should man the counters, but they have to look for files too. Often the relevant files are not found, and the applicants have to return two or three days after submission, only to find that they have to either wait or come again.

Semua pemerhatian-pemerhatian ini adalah melibatkan front- line staff kita. Oleh itu mulai daripada tahun hadapan semua jabatan kerajaan hendaklah mewujudkan lebih banyak lagi KMK-KMK untuk mencari

jalan memperbaiki sistem dan prosedur kerja, menyelesaikan tunggakan-tunggakan kerja dan juga membuat inovasi-inovasi didalam sistem kerja supaya perkhidmatan yang diberikan itu adalah cepat, tepat dan kemaskini. The head of the department must now think that the people who achieve the quality or satisfy the customers are as important as the management.

It is bureaucratic to act as though the administrative process is more important than the outcomes. Disini saya berharap bahawa ketua-ketua Jabatan pada tahun hadapan hendaklah mengadakan Mesyuarat Pagi masing-masing untuk menyelesaikan tunggakan permohonan-permohonan lesen, permit dan sebagainya dalam tempoh 4 bulan pertama tahun itu.

Sekiranya Mesyuarat-mesyuarat Pagi itu tidak diadakan maka tidak akan wujud penyelarasan atau pun intergrated approach ke atas sesuatu permohonan itu sama ada lesen, permit atau pun sebarang kelulusan yang diperlukan. Tiap-tiap jabatan yang dirujuk akan mementingkan proses dan prosedur kerja masing-masing dan tidak kepada outcome sesuatu projek itu yang boleh mengubah persekitaran atau pun membawa nikmat pembangunan yang tertentu.

Saya juga meminta supaya semua kes-kes tatatertib yang dirujuk oleh Badan Pencegah Rasuah dan juga kes-kes yang tertangguh pada tahun 1993 dan dibawa ke hadapan diselesaikan dalam tempoh 4 bulan pertama tahun 1994 oleh Lembaga-lembaga Tatatertib yang berkenaan.

Dibawah SSB, kenaikan pangkat, pergerakan gaji dan lain- lain yang berkaitan dengan career progression seseorang itu adalah bergantung kepada prestasi. The civil service must first value achievement. Achievement comes after hard work not before. Sekali lagi saya ingin memperingatkan supaya semua Panel Pergerakan Gaji (PPG) hendaklah menilai prestasi pegawai-pegawai dan anggota anggota yang lain dengan penuh amanah dan objektiviti. Selaras dengan hasrat kerajaan hendak mewujudkan satu perkhidmatan awam yang memberi keutamaan kepada budaya kerja cemerlang, maka adalah difikirkan wajar supaya mereka yang menerima kenaikan gaji menegak diberikan juga pengiktirafan dibawah Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 2 tahun 1993 mulai daripada tahun hadapan. Bentuk pengiktirafan ini perlu dikaji, dan bilangan pegawai dan anggota tiap-tiap tahun yang menerima pergerakan gaji menegak itu perlu diketahui. Adalah diharapkan bahawa menerusi galakan seperti ini, maka produktiviti dan kualiti perkhidmatan awam kita akan terus meningkat. Saya telah meminta Panel bagi Memajukan Pentadbiran Awam mengkaji cadangan memasukkan pegawai-pegawai dan anggota perkhidmatan awam yang menerima pergerakan gaji secara menegak di dalam kategori perkhidmatan cemerlang di bawah Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bilangan 2 Tahun 1993 supaya mereka juga akan dianugerahkan bonus, piala dan lain-lain kemudahan seperti yang diterima oleh pengkhidmat cemerlang kategori penerima pergerakan gaji melintang. Quantum bonus yang akan diterima oleh pengkhidmat cemerlang kategori penerima pergerakan gaji menegak sedang dikaji oleh Kerajaan.

Adalah lumrah bagi setiap pertandingan tidak semua yang menyertainya akan terpilih sebagai pemenang. Begitulah juga dengan pemilihan pemenang-pemenang Anugerah Kualiti Perkhidmatan Awam bagi tahun ini. Namun begitu, saya percara manfaat yang diperolehi oleh setiap agensi melalui proses pemilihan ini amat besar sekali, iaitu dalam bentuk peningkatan kecekapan, keberkesanan serta imej agensi itu sendiri. Sesungguhnya, inilah hadiah yang amat bernilai bagi agensi-agensi yang cemerlang dalam pengurusan kualitinya.