

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS PERASMIAN DAN PELANCARAN LATIHAN PERSYARIKATAN MALAYSIA
DAN ANDA
Lokasi : INTAN, BUKIT KIARA, KUALA LUMPUR
Tarikh : 17-07-1993

Saya bersyukur ke hadrat Allah Subhanahu Wataa'la oleh kerana dengan rahmatNya, kita dapat berkumpul di upacara perasmian dan pelancaran secara serentak latihan "Persyarikatan Malaysia dan Anda", pada pagi yang berbahagia ini. Sungguhpun pada zahirnya, sebahagian besar daripada tuan-tuan dan puan-puan tidak ada bersama di Auditorium INTAN, Kuala Lumpur ini, tetapi saya penuh yakin bahawa perasaan dan semangat tuan-tuan dan puan-puan adalah bersama-sama dengan kami di sini, tidak kira sama ada tuan-tuan dan puan-puan berada di Sabah, Sarawak, Terengganu, Johor, Kedah ataupun Selangor.

Sesungguhnya, ini adalah julung-julung kalinya, satu latihan dijalankan serentak di institusi-institusi latihan di seluruh negara. Saya ingin mengucapkan tahniah kepada INTAN, semua institusi latihan dan Bahagian Latihan, Kementerian/Jabatan yang menjayakan latihan ini di tempat masing-masing serta semua pihak yang terlibat khususnya MAMPU, Kementerian Penerangan dan Syarikat Telekom Malaysia.

Konsep Persyarikatan Malaysia perlu difahami dari segi tujuan dan faedahnya, agar setiap organisasi dan anggotanya dapat menentukan peranan masing-masing dalam menjayakan dasar ini. Secara mudahnya, Persyarikatan Malaysia boleh difahamkan sebagai satu konsep di mana Kerajaan dan sektor swasta dianggap sebagai satu syarikat besar yang dinamakan sebagai Syarikat Malaysia. Sebagai sebuah syarikat, kedua-dua pihak iaitu Kerajaan dan sektor swasta perlu bergabung tenaga, berpadu usaha dan bekerjasama. Dalam syarikat Malaysia ini, sektor swasta adalah merupakan bahagian ekonominya, iaitu yang menjalankan kegiatan-kegiatan perdagangan, perkilangan, pembinaan dan sebagainya; kerajaan adalah merupakan bahagian yang memberikan lesen, permit, galakan dan lain-lain kemudahan kepada sektor swasta itu.

Pendek kata, idea di sebalik pelaksanaan Persyarikatan Malaysia adalah bertujuan untuk menggalakkan kedua-dua sektor awam dan swasta, supaya meningkatkan pembangunan negara. Kepada sektor awam, Persyarikatan Malaysia bermaksud untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti dan terbaik kepada pelanggan-pelanggan kita iaitu orang awam dan pihak swasta. Bagi sektor swasta pula, sebagai jentera pertumbuhan utama ekonomi negara, melalui sokongan dan perkhidmatan yang disumbangkan oleh sektor awam, akan dapat meningkatkan kegiatan-kegiatan ekonomi dengan lebih lancar dan berkesan. Dengan kata-kata lain, paduan usaha dan kerjasama erat untuk meningkatkan produktiviti dan kualiti di antara kedua-dua sektor, awam dan swasta, merupakan faktor terpenting ke arah mempermentapkan daya saing negara.

Apabila kita melaksanakan tugas dan peranan masing-masing dengan rasa penuh tanggungjawab, dengan penuh ketepatan pada waktu dan juga memenuhi kehendak pelanggan kita, perbuatan ini tentunya akan menonjolkan imej korporat yang positif kepada pelanggan kita. Dalam konteks pembangunan ekonomi negara yang pesat sekarang ini, pelanggan-pelanggan kita bukan sahaja terdiri daripada orang-orang tempatan, malahan pelabur-pelabur atau syarikat-syarikat asing. Perkhidmatan berkualiti yang mereka terima akan menggalakkan lagi pelaburan mereka di negara ini dan seterusnya akan mempergiat dan meningkatkan lagi perkembangan ekonomi negara.

Perkhidmatan pelanggan di sektor awam boleh dilihat sebagai satu tempat di mana Kerajaan menyediakan berbagai kemudahan dan perkhidmatan secara terus kepada orang ramai seperti pungutan hasil, permohonan mendapatkan bekalan elektrik, air, lesen, pas kerja, passport, telefon, tanah dan lain-lain lagi. Sekiranya kita kurang cekap menjalankan tugas atau lambat menyediakan perkhidmatan, banyak kesan sampingan yang tidak baik akan timbul.

Misalnya, jika kita memaksa orang ramai berbaris panjang untuk mendapatkan perkhidmatan, orang ramai terpaksa membuang masa yang begitu lama menunggu, cukai-cukai tidak dapat dipungut dengan

cepat mengikut jadual dan lain-lain lagi. Bagi para pelabur ketepatan atau masa itu sangat penting bagi mereka.

Dalam memberikan perkhidmatan kepada pelanggan- pelanggan, saya ingin sarankan supaya kita perlulah memenuhi ciri- ciri berikut:

- (i) Kemesraan - menunjukkan sifat ramah, bertimbang rasa dan menghormati orang lain;
- (ii) Kesopanan - mengamalkan ciri-ciri perlakuan yang baik, tertib dan disenangi;
- (iii) Berpengetahuan luas - mempunyai pengetahuan dalam bidang-bidang berkaitan dengan kerja;
- (iv) Suka menolong - kesediaan untuk membantu pelanggan menyelesaikan masalah-masalah atau memenuhi keperluan mereka;
- (v) Bertepatan masa - keupayaan mengambil tindakan- tindakan yang bersesuaian dengan keperluan masa; (vi) Kepantasan - segera dalam menyempurnakan sesuatu tugas atau mengambil tindakan; dan (vii) Ketelitian - memastikan kerja-kerja yang dilakukan tidak mempunyai kesilapan dan hasilnya sentiasa tidak diragukan.

Secara keseluruhannya, mutu perkhidmatan di jabatan-jabatan Kerajaan, jauh lebih baik jika dibandingkan di masa-masa yang lepas. Namun begitu kita tidak harus berpuashati, kerana matlamat kita adalah untuk mewujudkan perkhidmatan yang cekap, cepat, dan berkualiti serta memenuhi kehendak pelanggan. Saya telah berkali- kali mengingatkan ketua-ketua jabatan supaya mengkaji semula segala peraturan dan prosidur yang lama dan lapok serta penggunaan borang-borang yang banyak. Janganlah kita terlampau terikat dengan peraturan dan kebiasaan yang lama sehingga menghalang kita membuat perubahan ke arah peningkatan kualiti dan produktiviti jabatan.

Perkhidmatan Kaunter hendaklah mementingkan kualiti.

Usaha-usaha untuk meningkatkan perkhidmatan kaunter perlu dilakukan bersungguh-sungguh dan berterusan. Di antara usaha- usaha tersebut, termasuklah:

- (i) dapat memberi layanan yang memuaskan dengan tidak melengah-lengahkan kerja dan bekerja sambil lewa; (ii) tidak membuatkan pelanggan menunggu lama dan terpaksa bersesak-sesak untuk mendapatkan perkhidmatan; dan
- (iii) dapat menyediakan kemudahan-kemudahan asas yang selesa dan mencukupi seperti papan tanda yang jelas, tempat menunggu, tempat letak kereta dan tandas yang bersih.

Baru-baru ini, garis panduan mengenai Piagam Pelanggan telah disediakan. Piagam pelanggan adalah merupakan satu pernyataan komitmen secara bertulis oleh Kementerian/Jabatan Kerajaan terhadap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan kata lain, setiap Kementerian/Jabatan Kerajaan perlu menentukan standard keluaran atau perkhidmatan yang dapat diberikan kepada pelanggan mereka.

Saya juga ingin mengumumkan bahawa telah ditetapkan bahawa Jabatan-jabatan Kerajaan yang tertentu hendaklah mengemukakan Piagam Pelanggan mereka kepada Panel Memajukan Pentadbiran Awam pada atau sebelum 1 Oktober 1993 ini, iaitu sebagai satu langkah permulaan untuk melaksanakan usaha pembaharuan pentadbiran ini.

Baru-baru ini Kerajaan telah menerbitkan sebuah buku yang bertajuk Berurusan dengan Perkhidmatan Awam Malaysia sebagai satu kemudahan kepada sektor swasta. Sebagai satu lagi usaha pembaharuan didalam perkhidmatan awam, sebuah sistem maklumat mengenai pentadbiran dan pengurusan Kerajaan yang diberi nama CIVIL SERVICE LINK sedang dikaji untuk ditubuhkan di Unit Pemodenan Tadbiran Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri. Sistem ini akan menjadi sebuah pusat sumber dimana

maklumat mutakhir mengenai peraturan dan prosidur berhubung dengan sesuatu aktiviti Kerajaan dapat dirujuk dengan segera dan mudah oleh mereka yang memerlukannya. Maklumat-maklumat mengenai latar belakang organisasi, alamat, perkhidmatan yang ditawarkan, prosidur permohonan, pegawai yang bertanggungjawab dan nombor telefon yang berkaitan, serta nombor faksimili adalah merupakan sebahagian dari maklumat yang diliputi dalam sistem ini.

Objektif sistem maklumat ini adalah seperti berikut:

(i) untuk mewujudkan satu "repository" atau pangkalan data yang mengandungi segala maklumat berkenaan dengan pentadbiran dan pengurusan sektor awam;

(ii) untuk menyediakan kemudahan capaian (access) maklumat tersebut sama ada secara "on-line" atau "off-line" kepada pengguna-pengguna;

(iii) untuk berfungsi sebagai sebuah "clearing-house" bagi pertanyaan-pertanyaan mengenai pentadbiran dan pengurusan sektor awam.

Dengan wujudnya sistem ini, seseorang pengguna hanya perlu mempunyai sebuah komputer mikro atau "terminal" berserta perisiannya. Untuk berhubung dengan sistem CIVIL SERVICE LINK mereka bolehlah menggunakan kemudahan-kemudahan telekomunikasi yang disediakan oleh Telekom Malaysia seperti MAYPAC, "dial-up", "lease line" ataupun menggunakan kemudahan infrastruktur telekomunikasi yang disediakan oleh Kerajaan seperti Rangkaian Perkhidmatan Awam (Public Services Network (PSN) dan JARING.

Dengan peralatan serta kemudahan telekomunikasi seperti ini, maka seseorang pengguna mempunyai tiga pilihan bagi mendapatkan maklumat iaitu:

(i) pengguna boleh mendapatkan sendiri maklumat yang diingini secara "on-line" melalui komputer mikro atau pun terminal;

(ii) pengguna boleh menghantar pesanan (message) melalui "electronic mail" secara on-line kepada pihak yang menguruskan CIVIL SERVICE LINK.

Mereka kemudiannya akan mendapatkan maklumat yang dikehendaki dan menyampaikannya kepada pengguna tersebut melalui "electronic mail";

(iii) pengguna tidak mempunyai kelengkapan komputer boleh memohon maklumat melalui mel biasa, faksimili dan sebagainya. Untuk menepati fungsinya sebagai pusat maklumat yang unggul di negara ini, pengguna-pengguna CIVIL SERVICE LINK akan diberi beberapa jenis kemudahan untuk berinteraksi dengan sistem tersebut seperti melihat maklumat yang disimpan dalam pangkalan data (browsing through), memilih jenis-jenis maklumat yang diingini (selection), memetik yang dikehendaki dan seterusnya mencetak maklumat berkenaan jika perlu.

Di antara fedah-faedah yang dapat diperolehi dengan penubuhan CIVIL SERVICE LINK adalah:

(i) meningkatkan keyakinan orang ramai terhadap Perkhidmatan Awam di Malaysia melalui pengwujudan sebuah perkhidmatan awam yang terbuka;

(ii) memudahkan orang ramai memperolehi maklumat- maklumat mengenai sesuatu aktiviti Kerajaan;

(iii) memastikan bahawa semua usaha pembaharuan dalam pentadbiran dan pengurusan awam didokumentasi dan disebarkan sepenuhnya kepada orang awam dan agensi-agensi Kerajaan.

Latihan yang tuan-tuan dan puan-puan hadiri hari ini adalah merupakan satu program latihan yang dirancang untuk tujuan ini. Latihan ini dijalankan secara serentak di institusi-institusi latihan bagi membolehkan lebih ramai kakitangan yang bertugas di agensi-agensi kerajaan yang berurusan dengan

orang ramai dan sektor swasta, akan memperolehi manfaat tentang keperluan-keperluan dan peranan yang perlu dimainkan di sebalik penggubalan Dasar Persyarikatan Malaysia. Memandangkan bahawa usaha latihan ke arah pencapaian matlamat ini memerlukan sumber masa dan tenaga yang agak tinggi, latihan mestilah menjadi tanggungjawab semua Ketua- Ketua Jabatan dan tidak hanya mengharapkan latihan dari INTAN sahaja. Dengan yang demikian, INTAN telah dan akan menyediakan pakej-pakej latihan yang berkaitan dengan Pekeliling-pekeling Kemajuan Pentadbiran Awam iaitu sebanyak lima pakej latihan mengenai:

- (i) Persyarikatan Malaysia;
- (ii) Pengurusan Kualiti Menyeluruh;
- (iii) Manual Prosidur Kerja dan Fail Meja;
- (iv) Perkhidmatan Kaunter; dan
- (v) Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK).

Pakej-pakej latihan ini akan diagih-agihkan kepada semua institusi latihan bagi membolehkan institusi-institusi latihan menganjurkan latihan di tempat masing-masing pada masa yang sama. Pendekatan ini merupakan satu pembaharuan dalam latihan di mana lebih ramai kakitangan akan dapat dilatih. Dalam pada itu, INTAN akan juga meneruskan latihan-latihan untuk jurulatih sebagai usaha sokongan kepada institusi latihan.

Saya berharap latihan ini akan berjaya mencapai matlamatnya untuk memenuhi hasrat dan harapan Kerajaan dalam mempertingkatkan kualiti perkhidmatan sektor awam dalam menjayakan Dasar Persyarikatan Malaysia demi pembangunan dan kemajuan negara.

Dengan harapan-harapan ini, saya dengan sukacitanya merasmikan dan melancarkan "Latihan Persyarikatan Malaysia dan Anda" untuk kakitangan Kumpulan Sokongan di INTAN, Bukit Kiara dan institusi-institusi latihan seperti berikut:-

- (i) Bahagian Pembangunan Sumber Manusia (BPSM), Sabah di Kota Kinabalu;
 - (ii) Pusat Latihan, Jabatan Ketua Menteri Sarawak di Kuching;
 - (iii) Institut Kerjaraya Malaysia (IKRAM);
 - (iv) Ibu Pejabat Jabatan Ukur;
 - (v) Jabatan Hasil Dalam Negeri;
 - (vi) Institut Penilaian Negara (INSPEN);
 - (vii) Akademi Kastam Malaysia (AKMAL);
 - (viii) Keretapi Tanah Melayu Berhad;
 - (ix) Jabatan Pengairan dan Saliran (JPS);
 - (x) Jabatan Perhutanan
- ; (xi) Institut Latihan Pengembangan Pertanian (ILPP);
- (xii) Institut Latihan Sultan Ahmad Shah (ILSAS);

(xiii) Institut Latihan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL); dan

(xiv) Kampus-kampus INTAN di Sungai Petani, Kemaman dan Kluang.