

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID  
Tajuk : MAJLIS PERASMIAN DAN PELANCARAN BENGKEL PENGURUSAN KUALITI  
MENYELURUH (TQM) KE ARAH PENGGUBALAN PIAGAM PELANGGAN  
Lokasi : INTAN BUKIT KIARA, KUALA LUMPUR  
Tarikh : 18-10-1993

Saya bersyukur ke hadrat Allah Subhanahu Wataa'la oleh kerana dengan rahmatNya, dapat kita bersama pada pagi ini di Majlis Perasmian dan Pelancaran secara serentak "Bengkel Pengurusan Kualiti Menyeluruh Ke Arah Penggubalan Piagam Pelanggan" yang bermula pada hari ini iaitu 18 hingga 21 Oktober 1993.

Sebenarnya, bengkel secara serentak ini adalah kali kedua diadakan selepas 'Latihan Persyarikatan Malaysia dan Anda' yang telah diadakan pada 17 Julai 1993 yang lalu.

Dengan cara berbengkel serentak yang meliputi banyak institusi latihan saya percaya bahawa lebih ramai lagi peserta-peserta dapat menerima latihan dan lebih banyak lagi institusi latihan terlibat dan bersama-sama berganding bahu menunjukkan komitmen dalam meningkatkan kualiti dan produktiviti di dalam perkhidmatan awam. Saya mengucapkan tahniah kepada institusi-institusi latihan dan Bahagian Latihan Kementerian/Jabatan serta semua pihak yang terlibat khususnya INTAN yang telah merancang dan mengadakan usaha ke arah menjayakan bengkel ini. Saya berharap walau di mana pun tuan-tuan dan puan-puan berada, semangat serta komitmen adalah sama seperti yang ada di Auditorium INTAN Bukit Kiara, Kuala Lumpur pada pagi ini.

Pelancaran Bengkel Kualiti Menyeluruh Ke Arah Penggubalan Piagam Pelanggan secara serentak ini adalah satu lagi usaha untuk memberi kesedaran kepada anggota Perkhidmatan Awam bahawa mereka hendaklah sentiasa berusaha untuk memberi perhatian kepada kualiti dan produktiviti dalam apa juga tindakan yang dilakukan. Ingin juga saya nyatakan di sini bahawa usaha-usaha yang telah dan akan dijalankan bukanlah satu kempen atau exhortation semata-mata, tetapi lebih bersifat kepada usaha yang bersungguh-sungguh dan bersenambungan untuk membentuk Perkhidmatan Awam yang berkualiti dan produktif. Yang penting di sini ialah untuk memupuk kesedaran serta keyakinan secara menyeluruh dan penglibatan bersama. Hanya dengan pengamalan budaya kualiti sahaja, akan menjamin perkhidmatan yang dihasilkan serta dapat memenuhi kehendak-kehendak orang ramai yang datang berurusan dengan jabatan-jabatan Kerajaan yang dianggap sebagai pelanggan adalah berhak untuk menuntut perkhidmatan yang diberikan itu benar-benar berkualiti, dan memuaskan hati mereka.

Saya mendapati bahawa banyak usaha-usaha kecemerlangan yang telah dilaksanakan oleh jabatan-jabatan Kerajaan seperti:

(i) penubuhan dan perjalanan Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja, pengendalian Hari Kualiti Perkhidmatan Awam oleh Jabatan Kerajaan dengan Penyampaian Anugerah-anugerah Kualiti;

(ii) komitmen pihak Pengurusan Atasan untuk melaksanakan budaya Pengurusan Kualiti Menyeluruh melalui slogan Q, Cadangan Q, Proses Q, Maklumat Q, Maklumbalas Q, Hari Q dan Pemeriksaan Q;

(iii) peningkatan akauntibiliti melalui tindakan-tindakan yang diambil oleh Biro Pengaduan Awam dan Lembaga-lembaga Tatatertib;

(iv) usaha-usaha pengkomputeran dan automasi pejabat, pembaikan perkhidmatan-perkhidmatan kaunter.

Usaha-usaha peningkatan kualiti dan produktiviti memerlukan satu transformasi ke atas budaya kerja yang diamalkan. Memperbudayakan kualiti juga melibatkan usaha-usaha untuk menghapus unsur-unsur dan amalan-amalan negatif seperti berikut:

(i) cara kerja yang sambil lewa kepada cara kerja yang serius;

(ii) cara kerja yang tidak bersistematik kepada cara-cara yang lebih teratur dan tersusun;

(iii) suka menanggungkan kerja kepada satu sikap yang ingin menyiapkan kerja dengan lebih cepat dan kemas; (iv) tidak menghargai masa kerja kepada pengurusan masa yang teratur; dan

(v) sikap tidak responsif dan tidak mementingkan kehendak pelanggan kepada sikap yang responsif serta mengutamakan pelanggan.

Pembudayaan kualiti juga perlu mengambil kira beberapa kemungkinan yang menjadi penghalang kepada kejayaan pelaksanaan program pengurusan kualiti. Di antaranya ialah:

(i) pengurusan yang tidak mempunyai iltizam serta mengambil sikap mudah kepada usaha-usaha melaksanakan pengurusan kualiti di agensi masing-masing;

(ii) penghasilan keluaran dan perkhidmatan yang tidak mengikut spesifikasi;

(iii) "Standard performance" keluaran dan perkhidmatan tidak jelas;

(iv) komunikasi yang tidak berkesan;

(v) sistem dan prosedur yang lapuk dan tidak sesuai;

(vi) terlampau banyak pembaziran dari segi kos, masa dan tenaga;

(vii) Suasana kerja yang tidak menggalakkan;

(viii) proses penyelesaian masalah yang tidak berstruktur;

(ix) kerja-kerja dibuat tanpa perancangan yang teliti; dan

(x) kurang persefahaman dan penyelarasan di antara unit dan bahagian di dalam sesuatu organisasi itu.

Pada bulan Julai tahun ini, konsep Piagam Pelanggan telah diperkenalkan, dan butir-butirnya sedia terkandung di dalam Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil. 3 tahun 1993. Piagam pelanggan adalah merupakan satu "charter" kualiti yang menunjukkan keupayaan jabatan dalam membekalkan pengeluaran atau perkhidmatan dengan keyakinan dan kepercayaan bahawa pengeluaran atau perkhidmatan mereka dapat menepati standard yang dikehendaki oleh pelanggan pada setiap masa dan khususnya pada jangka masa yang telah dijanjikan. Sesuatu keluaran atau perkhidmatan yang berkualiti hanya boleh dihasilkan jika organisasi mengutamakan dan mengamalkan prinsip-prinsip kualiti pada keseluruhannya. "Quality not only means quality of product.

But quality of work, quality of information, quality of process, quality of division, quality of people, quality of system etc." Sebagai contoh, untuk memberi layanan yang berkualiti kepada pemohon-pemohon passport, Jabatan Imigresen perlu memberi perhatian kepada penentuan standard-standard yang telah ditetapkan di dalam setiap proses kerja sebelum dan selepas pengeluaran passport tersebut. Ini meliputi penentuan standard-standard yang dikehendaki oleh pelanggan seperti mengadakan sistem giliran yang berasaskan sistem digital, masa menunggu yang menasabah, layanan kaunter yang mesra, adil dan bersopan, borang yang mudah diisi, kemudahan-kemudahan seperti penempatan pegawai yang berpengetahuan di kaunter pertanyaan, tempat menunggu yang selesa dan mencukupi, pejabat yang mudah dikunjungi, tempat letak kereta yang mencukupi, papan tunjuk arah yang tepat dan mencukupi serta carta aliran proses kerja yang menunjuk setiap proses kerja dalam permohonan passport. Selain dari itu pejabat itu juga memerlukan satu sistem maklumat yang kemas supaya dapat menyokong kerja-kerja penyemakan dokumen permohonan dengan cepat dan tepat, pegawai-pegawai serta kakitangan yang mahir, berpengetahuan dan bertanggungjawab, alat-alat pejabat yang moden untuk memudahkan dan mempercepatkan proses pengeluaran passport tersebut. Pendek kata, jika seesebuah jabatan itu mengamalkan ciri-ciri kualiti di setiap peringkat atau proses, pengeluaran atau perkhidmatan, yang

dikeluarkan sudah pasti akan menepati keperluan pelanggan.

Sewaktu melancarkan 'Latihan Persyarikatan Malaysia dan Anda' pada 17 Julai 1993 yang lalu, saya telah mengarahkan semua agensi kerajaan supaya mengemukakan Piagam Pelanggan masing-masing kepada Panel Mamajukan Pentadbiran Awam sebelum 31 Oktober 1993. Saya adalah berharap Ketua-ketua jabatan hendaklah memberi perhatian yang serius dalam perkara ini dan mengambil tindakan-tindakan perlu untuk menggubal Piagam Pelanggan masing-masing. Piagam Pelanggan yang digubal oleh setiap jabatan atau agensi kerajaan hendaklah disebar dan dipamirkan untuk pengetahuan orang ramai. Ianya merupakan satu janji bertulis komitmen jabatan dan agensi kerajaan untuk mencapai standard kualiti atau norma masa yang ditetapkan. Dengan janji-janji yang dibuat oleh jabatan atau agensi, Perkhidmatan Awam akan melahirkan anggota-anggota yang lebih berdisiplin, sentiasa bersedia dan bertanggungjawab. Orang ramai pun dapat mengetahui dengan secara spesifik mutu perkhidmatan yang boleh diharapkan dari jabatan atau agensi, menilai tahap penyempurnaan perkhidmatan yang diberi, mengurangkan keraguan, memudahkan perbandingan dan juga mengetahui standard kualiti perkhidmatan sesebuah jabatan atau agensi.

Untuk jabatan atau agensi pula, piagam ini boleh digunakan sebagai petunjuk prestasi yang spesifik bagi penilaian dan juga mempertingkatkan lagi usaha-usaha mengawal disiplin, tanggungjawab dan akauntabiliti pegawai-pegawai dan anggota-anggota jabatan yang berkenaan. The client's charter is about shaking up public service management culture. With the client's charter the image of the faceless bureaucrat will be banished forever.

Sejajar dengan usaha-usaha untuk mengembangkan latihan di jabatan-jabatan kerajaan, sebentar lagi, saya akan menyerahkan sebanyak 11 pakej latihan yang berkaitan dengan Pekeliling-pekelling Kemajuan Pentadbiran Awam.

Pakej-pakej latihan tersebut ialah:

- (i) Pengurusan Kualiti Menyeluruh;
- (ii) Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja;
- (iii) Perkhidmatan Kaunter Berkualiti;
- (iv) Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja;
- (v) Pengendalian Telefon Yang Berkualiti;
- (vi) Pengurusan Mesyuarat Yang Berkualiti;
- (vii) Garis Panduan Perancangan dan Penyediaan Projek Pembangunan;
- (viii) Penggunaan Borang-borang Baru Bagi Pengurusan Harta Modal, Inventori dan Bekalan Pejabat;
- (ix) Garis Panduan Sistem Perakaunan Mikro (SPM);
- (x) Panduan Mengenai Sistem Penjadualan Yang Bersepadu (SIAP); dan
- (xi) Pelaksanaan Dasar Persyarikatan Malaysia.

Latihan adalah penting bagi menjamin kejayaan pelaksanaan TQM. Mulai daripada sekarang saya adalah berharap bahawa semua pusat-pusat latihan dan kementerian/jabatan mengendalikan latihan yang berkaitan dengan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam berdasarkan kepada panduan latihan yang terdapat di dalam pakej-pakej latihan yang disediakan oleh INTAN yang akan diserahkan sebentar lagi.

Sebagai langkah 'follow-up', saya meminta supaya latihan secara serentak seperti ini diadakan di setiap

negeri. Saya berharap bahawa semua Setiausaha Kerajaan Negeri akan mengadakan program latihan yang tersusun yang merangkumi semua agensi di peringkat negeri, daerah dan kerajaan tempatan. Latihan ini boleh dilaksanakan dengan kerjasama INTAN. Ini adalah untuk memantapkan usaha-usaha peningkatan kualiti dalam perkhidmatan di semua agensi di peringkat kementerian dan negeri.

Akhir kata, saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan tahniah kepada pusat-pusat latihan, kementerian/jabatan yang terlibat sama dalam mengendalikan dan menjayakan bengkel ini. Kepada semua peserta saya ucapkan Selamat Berkursus dengan matlamat untuk meningkatkan kefahaman dalam pengurusan kualiti menyeluruh. Saya juga berharap selepas tamat bengkel ini tuan-tuan/puan-puan semua akan dapat menggubal Piagam Pelanggan agensi/jabatan masing-masing. Setinggi penghargaan disampaikan kepada semua pihak yang menjayakan bengkel ini khususnya INTAN, Kementerian Penerangan, MAMPU dan insitut-institut latihan sektor awam yang mengambil bahagian dalam menjalankan bengkel ini, dengan secara serentak.

Dengan ini, saya amat sukacita merasmikan dan melancarkan "Bengkel Pengurusan Kualiti Menyeluruh Ke Arah Penggubalan Piagam Pelanggan" di INTAN, Bukit Kiara edan institusi-institusi latihan seperti berikut:

- (i) Akademi Kastam Malaysia (AKMAL);
- (ii) Bahagian Pembangunan Sumber Manusia (BPSM), Sabah;
- (iii) Institut Kerjaraya Malaysia (IKRAM);
- (iv) Institut Jabatan Ukur;
- (v) Institut Penilaian Negara (INSPEN);
- (vi) Institut Aminudin Baki;
- (vii) Institut Latihan Pengembangan Pertanian (ILPP);
- (viii) Institut Kesihatan Umum;
- (ix) Institut Latihan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur;
- (x) Pusat Latihan Perhutanan;
- (xi) Jabatan Ukur;
- (xii) Pusat Latihan Jabatan Pengairan dan Saliran;
- (xiii) Maktkab Polis Di Raja Malaysia;
- (xiv) Pusat Latihan, Jabatan Ketua Menteri Sarawak;
- (xv) Pusat Latihan Bomba;
- (xvi) Unit Latihan FELDA;
- (xvii) Maktab Penjara;
- (xviii)Cawangan Latih Department Tentera Darat;
- (xix) INTAN Kampus Wilayah Timur;

(xx) INTAN Kampus Wilayah Utara; dan

(xxi) INTAN Kampus Wilayah Selatan.