

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : UCAPAN DI PERASMIAN MAJLIS FORUM Q BERSAMA
Lokasi : INTAN, BUKIT KIARA, KUALA LUMPUR
Tarikh : 20-12-1993

Saya bersyukur kehadiran Allah Subhanahu Watalla kerana dengan izinNya saya dapat bersama tuan-tuan dalam majlis pada pagi ini. Saya juga ingin merakamkan setinggi-tinggi terima kasih kepada pihak penganjur kerana sudi menjemput saya dan seterusnya memberi penghormatan untuk merasmikan Forum Q Bersama yang pertama pada pagi ini.

Penganjuran forum Q adalah satu strategi penting kerajaan kearah memperkukuhkan kemampuan pengurusan kualiti di sektor awam. Melalui strategi ini MAMPU akan bergabung tenaga dengan sebuah agensi lain yang dilantik sebagai host agency bagi melaksanakan program pendidikan kualiti dalam bentuk forum-forum Q. Di sepanjang pelaksanaan program ini host agency diberi peluang memainkan leadership roles, manakala pihak MAMPU menghadkan peranannya sebagai fasilitator dan pakar rujuk. Matlamat akhir strategi ini ialah untuk memberi peluang kepada agensi-agensi kerajaan memainkan peranan yang lebih besar dalam bidang pendidikan kualiti dan akhirnya menjadikan forum ini sebagai aktiviti yang dimiliki bersama di kalangan agensi-agensi kerajaan. Melalui pelaksanaan yang berterusan, forum Q ini akan dapat diinstitusikan sebagai salah satu ciri budaya perkhidmatan awam yang penting yang akan menyokong kemajuan perkhidmatan ini pada masa hadapan.

Konsep forum Q telah dirancang dengan teliti bagi mewujudkan satu rangkaian kerjasama organisasi (organizational networking) di antara agensi-agensi kerajaan dalam pengurusan kualiti. Walaupun sebelum ini mungkin telah ada di antara agensi- agensi yang saling berhubung antara satu sama lain dalam menguruskan berbagai urusan seharian, tetapi ianya tidak difokuskan secara spesifik kepada agenda pengurusan kualiti. Justeru itu, forum Q ini akan memperkukuhkan lagi perhubungan tersebut dengan satu rangkaian kerjasama yang lebih teratur, produktif dan purposeful.

Keistimewaan rangkaian kerjasama Forum Q ini ialah ia akan memudahkan pengaliran idea-idea yang baik di kalangan agensi- agensi di sektor awam. Melalui perbincangan-perbincangan yang diadakan mengikut format forum Q ini, wakil-wakil agensi bebas bertukar-tukar idea dan pengalaman masing-masing dalam bidang pengurusan kualiti. Melalui proses ini akan berlaku cross- fertilization of ideas di kalangan agensi-agensi kerajaan di mana idea- idea yang bernas, kreatif dan inovatif dapat dikembangkan secara meluas bagi merangsang inovasi-inovasi dalam pentadbiran awam. Ini adalah satu perkembangan yang sihat kerana perkhidmatan awam di negara ini sangat-sangat memerlukan jentera pentadbiran yang berdaya kreatif dan inovatif. Perkhidmatan awam sentiasa memerlukan idea-idea bernas bagi memperkenalkan keluaran- keluaran baru dan perkhidmatan yang dapat menepati kehendak dan citarasa masyarakat.

Kesempatan daripada forum Q ini boleh digunakan oleh agensi-agensi yang berjaya melaksanakan inovasi-inovasi yang cemerlang untuk menyebarkan pengalamannya dan memberi publisiti tentang hasil inovasi tersebut kepada agensi-agensi lain. Tindakan ini akan menimbulkan minat dan keyakinan kepada agensi-agensi lain untuk mengambil idea tersebut dan seterusnya menerapkan dalam organisasi masing-masing. Dari perspektif ini, Forum Q adalah mekanisme yang cukup berkesan bagi diffusion of new ideas di kalangan agensi-agensi kerajaan. Pada masa lalu banyak idea-idea yang baik lagi inovatif telah dihasilkan oleh agensi-agensi kerajaan tetapi tidak dapat dikembangkan secara meluas kerana ketiadaan mekanisme yang berkesan untuk berbuat demikian. Akibatnya idea- idea tersebut tersekat begitu sahaja dan tidak dapat dimanfaatkan sepenuhnya. Ini merugikan seluruh perkhidmatan awam.

Forum Q telah dirancang untuk menyemarakkan proses pembelajaran (learning process) di kalangan agensi-agensi kerajaan. Kerjasama dan persefahaman yang terjalin melalui aktiviti-aktiviti forum Q memberi peluang yang seluasnya kepada agensi-agensi untuk belajar daripada pengalaman antara satu sama lain. Proses pembelajaran yang berterusan adalah keperluan asas bagi kemajuan sesebuah organisasi awam. Ini kerana organisasi awam beroperasi dalam persekitaran yang dinamik serta berhadapan dengan kehendak- kehendak dan ekspektasi masyarakat yang semakin meningkat.

Bagi menghadapi cabaran ini agensi-agensi sentiasa memerlukan pengetahuan-pengetahuan baru, kemahiran-kemahiran baru serta terus-menerus memperbaiki prestasinya. Bagi sesebuah organisasi, peluang pembelajaran yang terbaik ialah menimba pengalaman dan mencontohi agensi-agensi lain yang lebih berjaya. Cara ini amat berkesan serta kurang risiko kegagalan kerana idea-idea yang diambil itu telah teruji terlebih dahulu dan terbukti praktikal.

Sesungguhnya, perkhidmatan awam di negara ini merupakan sebuah institusi yang kaya dengan berbagai khazanah ilmu, pengalaman, kepakaran serta penuh dengan tradisi kecemerlangan. Sayangnya banyak maklumat mengenai kejayaan itu tersimpan di berbagai peringkat agensi dan tidak banyak diketahui umum. Justru itu, Forum Q mewujudkan saluran yang membolehkan pengalaman-pengalaman tersebut dapat diketengahkan untuk dipelajari oleh anggota-anggota perkhidmatan awam. Melalui proses ini amalan-amalan pengurusan yang baik dapat disebar dengan seluas-luasnya, dan kesan berganda atau multiplier effects daripada pemakaian amalan-amalan tersebut akan memantapkan lagi jentera pentadbiran awam di negara ini. Saya yakin agensi-agensi kerajaan akan mendapat manfaat yang besar dengan cara mencontohi kejayaan agensi-agensi lain yang cemerlang di sekeliling mereka. Misalnya mempelajari selok-belok mengendalikan perancangan strategik, memperkemaskan proses-proses kualiti, berurusan dengan pelanggan, membangunkan sumber tenaga manusia dan sebagainya. Agensi-agensi yang layak dicontohi memang banyak terdapat pada masa ini. Di antaranya termasuklah agensi-agensi yang berjaya memenangi anugerah-anugerah kualiti yang disediakan oleh kerajaan. Misalnya Perbadanan Kemajuan Ekonomi Negeri Johor (PKENJ), Institut Penyelidikan dan Pembangunan Pertanian Malaysia (MARDI), Institut Penyelidikan Getah Malaysia (RRI) dan lain-lain lagi. Saya difahamkan pada hari ini, tuan-tuan akan berpeluang berkongsi pengalaman dengan Jabatan Hasil Dalam Negeri, iaitu agensi pemenang Anugerah Kualiti Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam tahun 1991. Oleh itu peluang seperti ini harus dipergunakan dengan sebaiknya oleh agensi-agensi kerajaan untuk mencari formula-formula yang berkesan bagi memperkukuhkan pengurusan kualiti dalam organisasi masing-masing.

Kelebihan yang nyata bagi Forum Q ialah ia memberi peluang terbentuknya intellectual linkages yang mantap dalam pentadbiran awam. Ini memandangkan bahawa peserta-peserta forum Q adalah terdiri daripada pegawai-pegawai kanan yang berpengalaman di sesebuah agensi, yang dilantik sebagai pegawai penyelaras kualiti dan produktiviti agensi tersebut.

Mereka ini terlibat secara langsung dalam menerajui gerakan kualiti agensi masing-masing. Oleh itu dengan menggabungkan mereka melalui format forum seperti ini maka perkhidmatan awam akan mempunyai satu tenaga intelektual yang kuat yang boleh disalurkan bagi mengekalkan dynamism gerakan kualiti sektor awam.

Justru itu amat sesuai sekali sekiranya forum Q ini dijadikan gelanggang untuk membincang, merumus dan membahaskan isu-isu penting dalam bidang pengurusan kualiti sektor awam. Peserta-peserta akan dapat menggunakan kemampuan intelektual dan pengalaman mereka yang luas bagi menghasilkan cadangan-cadangan yang baik atau memecah kebuntuan-kebuntuan yang menghalang kelincinan gerakan kualiti.

Forum Q menyediakan struktur melalui mana segala kekuatan, kepakaran dan daya intelektual dalam pentadbiran awam dapat digabungkan atau synergized bagi mengerakkan perubahan-perubahan penting dalam sektor awam. Program-program perubahan yang diperkenalkan melalui format ini boleh membawa impak yang besar dalam pentadbiran awam. Ini kerana beberapa sebab. Pertama, program tersebut mudah diterima baik oleh semua peringkat pentadbiran awam, memandangkan pihak yang merancang dan menggubal adalah terdiri daripada pegawai-pegawai penyelaras kualiti dan produktiviti daripada agensi-agensi kerajaan itu sendiri. Kedua, program tersebut dirumus dengan mengambil kira berbagai pengalaman dan faktor-faktor yang relevan dengan persekitaran agensi-agensi kerajaan yang berkaitan. Dengan itu program pembaharuan akan lebih customised dan dapat menepati keperluan-keperluan tertentu agensi kerajaan.

Perkhidmatan awam harus berorientasikan perubahan (change oriented). Hanya melalui cara ini ia akan dapat memberi sumbangan penting serta menjamin kewujudannya terus relevan kepada pembangunan

negara. Sejarah telah membuktikan banyak institusi dan tamadun besar di dunia pupus ditelan zaman kerana kegagalan mereka menangani perubahan. Ini terbukti melalui apa yang dialami oleh tamadun-tamadun di Mesopotamian, di Lembah Indus dan Empayar Ottoman yang telah lama lenyap dan semakin dilupakan.

Perkhidmatan awam akan dapat mengelak daripada terperangkap dalam fenomena yang sama sekiranya ia bersedia melakukan perubahan-perubahan yang berterusan.

Forum Q turut merintis jalan kepada terbentuknya strategic alliance di kalangan agensi-agensi kerajaan. Melalui strategic alliance seperti ini agensi-agensi kerajaan boleh berkongsi sumber, menggembeling kekuatan dan kelebihan masing-masing bagi kepentingan bersama. Berdasarkan pengalaman sektor korporat, strategic alliance adalah strategi pengurusan yang paling berkesan dalam menghadapi persaingan pasaran dan keadaan masa hadapan yang tidak menentu. Manfaat yang serupa pastinya boleh dinikmati oleh agensi-agensi awam sekalipun mereka beroperasi dalam persekitaran yang agak berbeza. Ke arah itu perhubungan peribadi serta bersifat collegial di kalangan penyelarar-penyelarar kualiti pelbagai agensi yang dijalin melalui forum ini, boleh diperluaskan kepada anggota-anggota lain dalam struktur pengurusan kualiti agensi-agensi kerajaan. Misalnya mewujudkan perhubungan yang erat di antara pasukan-pasukan kerja, Kumpulan-kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK) dan sebagainya.

Usaha membentuk strategic alliance akan menjadi lebih mudah sekiranya agensi-agensi terus-menerus mewujudkan perhubungan yang regular serta interaksi yang semakin erat sesama mereka. Oleh itu pelaksanaan forum Q harus disusuli dengan aktiviti-aktiviti kualiti yang lain. Misalnya, pertukaran maklumat, lawatan sambil belajar, menganjurkan program latihan bersama dan berbagai lagi. Selain itu kakitangan di semua peringkat harus digalakkan mewujudkan informal network dengan rakan-rakan daripada agensi lain agar persefahaman dan semangat kerjasama dapat diperkukuhkan.

Saya berbangga forum Q ini mendapat sambutan yang menggalakkan daripada agensi-agensi kerajaan. Ini terbukti melalui kehadiran ramai pegawai-pegawai kanan serta penyelarar-penyelarar kualiti dan produktiviti daripada berbagai peringkat pentadbiran awam. Selain itu, beberapa agensi telahpun menyatakan kesediaan mereka untuk menjadi host bagi forum-forum yang akan datang. Saya berharap sokongan seperti ini akan berterusan pada masa hadapan memandangkan forum ini mendatangkan banyak manfaat untuk kemajuan pentadbiran awam. Dengan harapan ini, saya dengan sukacitanya merasmikan Forum Q Bersama pada pagi ini.