

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS PERASMIAN SAMBUTAN HARI KUALITI DAN PELANCARAN BUKU PIAGAM
PELANGGAN DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR
Lokasi : AUDITORIUM DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR
Tarikh : 01-04-1994

Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi terima kasih kepada Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL) terutama kepada Yang Berbahagia Dato' Dr. Mazlan Ahmad, Dato' Bandar Kuala Lumpur oleh kerana sudi menjemput saya dan seterusnya memberi penghormatan untuk merasmikan sambutan Hari Kualiti serta Pelancaran Buku Piagam Pelanggan DBKL pada hari ini.

2. Konsep Hari Kualiti diperkenalkan oleh Kerajaan sebagai satu strategi untuk menyemarakkan semangat serta kesedaran terhadap kualiti di kalangan semua peringkat anggota perkhidmatan awam. Dengan kesedaran ini mereka akan lebih komited dalam menghasilkan keluaran- keluaran dan perkhidmatan yang bermutu pada sepanjang masa. Bagi organisasi seperti DBKL, penghayatan dan pembudayaan nilai-nilai kualiti adalah satu keperluan asas kerana DBKL sentiasa berhadapan dengan tugas yang sungguh mencabar iaitu memenuhi kehendak masyarakat bandaraya yang semakin sophisticated. Golongan ini sentiasa mengharapkan perkhidmatan perbandaran yang cekap, canggih serta moden.

3. Dalam konteks inilah, Piagam Pelanggan yang akan dilancarkan sebentar lagi mempunyai fungsi yang penting. Dari segi konsepnya, Piagam Pelanggan adalah satu komitmen bertulis tentang kesediaan sesebuah organisasi untuk memberikan perkhidmatan mengikut standard-standard kualiti yang ditetapkan terlebih awal. Melalui pernyataan yang terkandung di dalam piagam ini, orang ramai akan dapat mengetahui dengan jelas dari awal-awal lagi tentang tahap perkhidmatan yang bakal mereka terima pada setiap kali berurusan dengan DBKL. Dengan kefahaman seperti ini, maka sebarang kekeliruan para pelanggan akan dapat diatasi, lantas ini membantu meningkatkan lagi tahap kepuasan hati pelanggan terhadap perkhidmatan- perkhidmatan yang disediakan oleh DBKL.

4. Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan setinggi-tinggi tahniah kepada DBKL di atas kejayaannya mengubal Piagam Pelanggan. Saya akui tugas menggubal piagam ini bukanlah satu usaha yang mudah. Proses penggubalannya melibatkan penganalisan terperinci ke atas keluaran-keluaran dan perkhidmatan, penelitian ke atas proses-proses kerja dan seterusnya menetapkan standard-standard kualiti yang sesuai. Namun begitu, tanggungjawab yang mesti disempurnakan oleh DBKL tidaklah terhenti setakat ini sahaja. Segala yang tercatat di dalam piagam mestilah ditunaikan. Harus diingat bahawa pernyataan serta komitmen yang dibuat melalui piagam secara langsung akan meningkatkan ekspektasi atau pengharapan para pelanggan. Pasti mereka akan merasa kecewa sekiranya apa yang tersurat di dalam piagam, berakhir sebagai janji kosong belaka. Justeru itu, cabaran yang paling besar bagi DBKL selepas ini ialah melaksanakan janji-janji yang dibuat melalui piagam pelanggannya.

5. Pelaksanaan Piagam Pelanggan dalam mana-mana organisasi tidaklah semudah seperti yang dirancangan. Ada kalanya organisasi tidak dapat menunaikan janjinya kepada pelanggan kerana menghadapi berbagai halangan yang di luar kawalan serta jangkaan. Misalnya, perkhidmatan terganggu oleh keadaan cuaca yang tidak menentu, kerosakan peralatan dan atas sebab-sebab yang lain. Saya percaya bahawa dari pengalaman masa lalu, DBKL juga mungkin pernah menghadapi keadaan seperti ini. Misalnya: perkhidmatan mengutip sampah di sesuatu kawasan tidak dapat dijalankan dengan sempurna kerana tanpa diduga syarikat swasta yang dilantik untuk tujuan tersebut tidak melaksanakan tugas seperti yang ditetapkan. Selain daripada itu, bencana alam seperti banjir kilat yang sering melanda kawasan Kuala Lumpur turut juga menjejaskan kelancaran tugas-tugas DBKL dalam menyediakan perkhidmatan perbandaran yang terbaik.

6. Dalam menghadapi situasi kegagalan perkhidmatan (service failure) seperti ini, strategi yang paling tepat ialah melaksanakan tindakan pemulihan perkhidmatan. Setiap perkhidmatan yang gagal diberikan mengikut standard, perlu dipulihkan segera agar kesulitan para pelanggan dapat diatasi. Tindakan ini juga boleh mengukuhkan keyakinan orang ramai terhadap organisasi berkenaan. Malah a good recovery

can turn angry, frustrated customers into loyal ones. It can, in fact, create more goodwill than if things had gone smoothly in the first place. Bagi mempraktikkan konsep pemulihan perkhidmatan ini, kakitangan DBKL bolehlah menggunakan dengan sebaik-baiknya daya kreativiti masing-masing. Pelbagai cara dan jenis tindakan boleh diambil bagi tujuan ini. Misalnya menggerakkan pasukan petugas dengan serta merta untuk memulihkan perkhidmatan yang tergendala; menyediakan perkhidmatan-perkhidmatan alternatif; atau mendapatkan bantuan daripada organisasi lain bagi mengatasi masalah yang dihadapi oleh DBKL. Sebagai panduan, tiga prinsip penting yang berikut hendaklah dipatuhi apabila menyediakan perkhidmatan pemulihan: Pertama, tindakan-tindakan pemulihan perkhidmatan tidak akan mengakibatkan kehilangan hasil DBKL; Kedua, tindakan tersebut tidak akan mendedahkan DBKL kepada risiko tindakan undang-undang atau litigation; dan ketiga, tindakan-tindakan pemulihan mestilah bersesuaian dengan kemampuan DBKL sendiri untuk melaksanakannya.

7. Gerakan kualiti dalam sesebuah organisasi akan berjaya sekiranya pihak pengurusan memberi penekanan kepada aspek pembangunan sistem nilai yang baik bagi anggota-anggotanya, oleh kerana aspek nilailah yang sebenarnya mencorakkan behaviour pattern anggota-anggota dalam organisasi. Di antara nilai yang penting untuk dititikberatkan ialah integriti. Penghayatan kepada nilai ini menjadikan seseorang anggota itu sentiasa bersikap jujur, bersih, amanah dan boleh dipercayai. Bagi kakitangan DBKL nilai integriti ini sangat-sangat diperlukan memandangkan mereka terlibat dalam mengendalikan berbagai perkhidmatan-perkhidmatan yang penting untuk orang ramai di samping diamanahkan dengan kedudukan serta kuasa-kuasa tertentu.

Justeru itu, mereka perlu jujur dalam tindakan-tindakan yang diambil seperti menguatkuasakan undang-undang. Mereka tidak harus sama sekali mengambil kesempatan daripada kedudukan dan kuasa yang ada untuk kepentingan diri. Setiap tindak-tanduk dan keputusan yang diambil oleh selalunya mendapat perhatian oleh masyarakat umum. Oleh itu pegawai-pegawai DBKL perlu membuktikan ketinggian nilai integriti mereka dengan mendasarkan sesuatu tindakan atau keputusan kepada prinsip atau peraturan yang ditetapkan.

Seboleh yang mungkin, proses bagaimana sesuatu keputusan itu dibuat biarlah bersifat transparent, di mana diwujudkan asas-asas dan kriteria pertimbangan yang jelas. Amanah adalah satu nilai yang dapat dilihat melalui tindakan-tindakan seperti menggunakan masa dengan sebaik-baiknya; membelanjakan harta awam mengikut peraturan yang ditentukan dan jauh sekali melakukan pembaziran dan rasuah.

All men are honest - until they are faced with a situation tempting enough to make them dishonest. An honest man performs all tasks entrusted to him with the highest standards of honesty and integrity, even without supervision. Pengaruh Teladan iaitu orang yang paling baik akan mempengaruhi orang lain, samada dari segi kepimpinannya, tunjuk ajarnya, akhlaknya, tuturkatanya atau tingkah lakunya yang mendatangkan kebaikan kepada orang lain. A good man makes others good and a good example has twice the value of good advice.

8. Dengan harapan ini sukacita saya merasmikan Sambutan Hari Kualiti bagi tahun ini dan seterusnya melancarkan Buku Piagam Pelanggan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur.