

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS PELANCARAN BUKU "PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA - SATU PERALIHAN PARADIGMA"
Lokasi : HOTEL CROWN PRINCESS, KUALA LUMPUR
Tarikh : 09-02-1994

Saya bersyukur ke hadrat Allah s.w.t. di atas limpah dan keizinanNya membolehkan kita berkumpul di Majlis pada malam ini. Saya juga ingin mengambil peluang ini mengucapkan terima kasih di atas kehadiran tetamu- tetamu jemputan.

2. Tujuan majlis ini ialah untuk melancarkan buku "Perkhidmatan Awam Malaysia - Satu Peralihan Paradigma" atau dalam Bahasa Inggerisnya "The Civil Service of Malaysia - A Paradigm Shift". Buku ini mengandungi laporan mengenai pembaharuan dan kemajuan dalam Perkhidmatan Awam yang telah dilaksanakan sepanjang tahun 1993. Pada saya perubahan-perubahan ini sebenarnya merupakan satu 'paradigm shift' dalam Perkhidmatan Awam. The word 'paradigm' which has indeed become a buzzword these days, was first applied in the scientific field by a scientific historian, Thomas S. Kuhn. It was later used to explain 'model' or 'pattern' in many other fields. A more recent definition is by Joel A Baker in his book 'Future Edge'. He defined paradigm as "a set of rules and regulations (written or unwritten) that does two things:

i) it establishes or defines boundaries; and

(ii) it tells you how to behave inside the boundaries in order to be successful".

3. Cabaran-cabaran yang terkandung di dalam pernyataan Wawasan 2020 sebenarnya telah meransangkan kita bagi mempelopori usaha-usaha pembaharuan di dalam Perkhidmatan Awam. The Vision provides a shared aspirations for the future well being of the nation and has proved to be the prime mover for the paradigm shift. The need for change, thus presents opportunities for the civil service to move away from past habits towards new methodologies. We in the public sector can no longer exist in the old bureaucratic traditions with rules and regulations which often hinder the move towards greater flexibility and adaptability.

4. Dalam bulan Jun 1993, Piagam Pelanggan telah dilancarkan. Pada saya pelaksanaan, Piagam Pelanggan adalah merupakan kemuncak kepada gerakan kualiti di sektor awam. Ia juga menandakan yang Perkhidmatan Awam telah mencapai satu tahap keyakinan terhadap keupayaannya menyediakan perkhidmatan yang dapat memenuhi standard kualiti yang diharapkan oleh pelanggan. Melalui Piagam Pelanggan ini, setiap Agensi Kerajaan adalah komited, bukan sahaja dalam menyediakan perkhidmatan yang berkualiti tetapi juga mengadakan perkhidmatan pemulihan ke atas sisihan atau deviation yang berlaku. Saya amat sukacita melihat sambutan dan kesungguhan Agensi-agensi Kerajaan dalam melaksanakan Piagam Pelanggan. Walaupun ianya baru diperkenalkan, sudah terdapat sejumlah 175 buah Agensi Kerajaan di semua peringkat yang telah menggubal dan mengistiharkan piagam masing-masing. Bagaimanapun saya ingin menekankan di sini bahawa pelaksanaan Piagam Pelanggan tidak terhenti setakat menggubal dan mengistiharkannya kepada umum. Yang tidak kurang pentingnya ialah memastikan jaminan standard kualiti yang dijanjikan ditepati sepenuhnya. Dengan itu tumpuan seterusnya hendaklah diberi kepada pemulihan perkhidmatan yang teratur dan berkesan.

5. Adalah menjadi tanggungjawab agensi untuk menawarkan jenis pemulihan perkhidmatan yang sesuai setimpal dengan janji yang gagal dipenuhi. Setiap jenis pemulihan harus dikaji dengan teliti dari berbagai perspektif sebelum dilaksanakan misalnya mengkaji implikasi sesuatu tindakan pemulihan dari perspektif perundangan, dasar agensi, kemampuan agensi dan kesesuaian melaksanakannya. Berikut adalah beberapa contoh tindakan pemulihan yang didapati di dalam Piagam Pelanggan beberapa organisasi sektor swasta dan awam:

(i) Syarikat Innomark Sendirian Berhad, pengedar vitamin jenama Shaklee berjanji akan menukar vitamin-vitamin yang rosak pada bila-bila masa tanpa sebarang pertanyaan;

(ii) Tenaga Nasional Berhad (TNB) akan memaklumkan kepada Unit Bergerak di zon-zon tertentu dengan serta merta apabila aduan kerosakan atau gangguan bekalan elektrik diterima.

Unit Bergerak di zon berkenaan akan melakukan pemeriksaan di lokasi yang dilaporkan dan mengambil tindakan pemuliharaan;

(iii) Jabatan Hasil Dalam Negeri berjanji akan memulangkan cukai pendapatan yang terlebih bayar dalam tempoh tidak lewat daripada tiga bulan selepas permohonan diterima.

6. Penggunaan teknologi maklumat telah terbukti dapat menjimatkan masa, meningkatkan produktiviti dan menambahkan kutipan hasil. Bidang ini terus diberi penekanan melalui program-program pengkomputeran di Agensi-agensi Kerajaan dan pembangunan infrastruktur teknologi maklumat. Dalam tahun 1993 perkhidmatan 'on-line' di pejabat-pejabat pos melalui Public Service Network atau PSN telah diperluaskan.

Di samping itu Kerajaan dengan kerjasama Telekom Malaysia Berhad (TNB) dan Permodalan Nasional Berhad (PNB) telah menjalankan kajian untuk meneliti kemungkinan menubuhkan satu Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan atau GITN untuk memenuhi keperluan infrastruktur teknologi maklumat sektor awam yang semakin meningkat.

7. Inisiatif terkini dalam bidang teknologi maklumat ini ialah penubuhan Rangkaian Perkhidmatan Awam atau Civil Service Link, ringkasnya CSL. CSL merupakan satu pusat sumber maklumat yang akan memudahkan pengguna-pengguna mendapat maklumat berkaitan dengan pelbagai aspek pentadbiran dan pengurusan Kerajaan. InsyaAllah, perkhidmatan permulaan CSL ini akan dapat dilancarkan di pertengahan tahun 1994 ini. Saya yakin CSL akan dapat memenuhi keperluan maklumat terutama di kalangan sektor swasta.

8. Kecekapan dan keberkesanan semua aktiviti dan program yang dilaksanakan di dalam Perkhidmatan Awam perlu diukur secara sistematik. Agensi-agensi Kerajaan telah disarankan supaya mengamalkan pendekatan 'managing for results' dengan mewujudkan Sistem Pengukuran Prestasi. Sebuah buku panduan berjudul "Panduan Mengenai Pewujudan Penunjuk Prestasi di Agensi-agensi Kerajaan" telah dikeluarkan pada bulan Oktober 1993. Di tahun-tahun akan datang Laporan Tahunan Agensi yang dibentangkan di Parlimen perlu menggunakan penunjuk-penunjuk prestasi. Sistem Belanjawan Yang Diubahsuai juga mewajibkan penggunaan penunjuk-penunjuk prestasi ini.

9. Pengenalan Sistem Baru Penilaian Prestasi di bawah SSB merupakan satu peralihan ke arah mewujudkan Perkhidmatan Awam yang berorientasikan prestasi dan hasil kerja. Setiap anggota awam dinilai pencapaian tahunannya adalah berasaskan kepada sasaran kerja yang ditetapkan. Mekanisme penilaiannya hendaklah diperkemas bagi menjamin keadilan dan memudahkan proses pengiktirafan dan galakan kepada mereka yang menyumbangkan perkhidmatan cemerlang.

10. Sepanjang tahun 1993, beberapa inisiatif telah diperkenalkan bagi mempertingkatkan kerjasama dengan sektor swasta. Jawatankuasa Persyarikatan Malaysia Peringkat Pegawai, yang di anggotai oleh wakil-wakil dewan dan pertubuhan-pertubuhan perniagaan dan perdagangan swasta dan syarikat-syarikat akhbar utama, merupakan salah satu saluran utama di mana Kerajaan mendapat pandangan, syor serta maklum balas mengenai berbagai aspek pengurusan dan pentadbiran, khususnya yang berkaitan dengan ekonomi. Sebagai pengerusi kepada Jawatankuasa ini, saya sentiasa menggalakkan ahli-ahli daripada sektor swasta memberi maklum balas mengenai kualiti perkhidmatan yang disampaikan oleh agensi-agensi awam. Baru-baru ini saya telah meminta mereka mengadakan kajian ke atas pelaksanaan Piagam Pelanggan yang bertujuan untuk menilai sama ada agensi-agensi Kerajaan mematuhi jaminan-jaminan yang diberikan melalui Piagam-Pelanggan masing-masing.

11. Usaha untuk mewujudkan Perkhidmatan Awam yang cemerlang tidak ada batasan dan penghujungnya. Masih banyak lagi ruang yang boleh terus diperbaiki dan dipertingkatkan.

Pada tahun ini bidang-bidang yang diberi tumpuan adalah:

(i) memastikan kejayaan pelaksanaan Piagam Pelanggan dengan memberi tumpuan kepada pemulihan perkhidmatan;

(ii) meneruskan usaha mempermudah peraturan-peraturan dan prosedur;

(iii) meningkatkan lagi penggunaan teknologi maklumat dan automasi pejabat ke arah mewujudkan paper-less bureaucracy;

(iv) melaksanakan sepenuhnya pendekatan "managing for results" melalui penggunaan penunjuk-penunjuk prestasi;

(v) mempergiatkan lagi usaha-usaha peningkatan kualiti, misalnya dengan menggalakkan penubuhan lebih banyak lagi Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja atau QCC;

(vi) memberi penekanan yang berterusan terhadap latihan dan kemajuan kerjaya; dan

(vii) memberi perhatian kepada soal-soal tatakelakuan dan disiplin, khususnya menyelesaikan kes-kes yang tertunggak.

12. Saya telah mendapat laporan dari berbagai punca bahawa ada pegawai-pegawai Kerajaan yang telah mendapat 'overdraft' daripada bank ataupun lain-lain punca kewangan lagi untuk mengambil bahagian dalam pasaran saham.

Kemudahan-kemudahan pejabat seperti telefon telah juga digunakan untuk tujuan ini. Saya ada juga menerima aduan-aduan bahawa ada pegawai-pegawai yang menghabiskan banyak masa untuk meneliti dan mengambil bahagian di dalam pasaran saham dengan membelakangkan tugas-tugas harian mereka. Oleh itu, saya suka menasihati kepada semua pegawai bahawa mereka hendaklah mematuhi peraturan-peraturan yang sedia ada dan sekiranya saya mendapat laporan yang spesifik tentang adanya salah laku, maka siasatan akan dibuat dan meminta supaya mereka itu mengisytiharkan harta mereka kepada Lembaga Tatatertib masing-masing dengan serta merta. Saya suka memberi nasihat kepada semua pegawai Kerajaan bahawa mereka adalah tertakluk di bawah Peraturan 16, Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 yang melarang pegawai melibatkan diri dalam pasaran komoditi atau pasaran sekuriti hadapan sebagai pembeli atau penjual atau selain, sama ada dalam pasaran tempatan atau luar negeri. Selanjutnya Perkeliling Bil. 2 Tahun 1984 membolehkan pegawai-pegawai membeli saham dalam syarikat-syarikat dengan syarat:-

(i) tidak melebihi 5% daripada modal terkumpul atau RM50,000 mengikut mana yang kurang dalam tiap-tiap satu syarikat yang berdaftar di Malaysia;

(ii) tidak melebihi 5% daripada modal terkumpul dalam tiap-tiap Syarikat Permodalan Kebangsaan Berhad dan lain-lain Syarikat Permodalan dan Perusahaan yang ditubuhkan oleh Kerajaan Negeri;

(iii) pegawai-pegawai yang berkhidmat di Kementerian dan Jabatan yang telah ditetapkan dalam Perkeliling tersebut perlu mendapat kebenaran terlebih dahulu.

13. Akhirnya saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan setinggi-tinggi terima kasih kepada semua pihak, termasuk pemimpin-pemimpin negara, pemimpin dan ahli-ahli korporat dan orang awam, yang telah memberi sumbangan kepada kejayaan Perkhidmatan Awam. Secara khususnya ingin saya menyampaikan setinggi-tinggi penghargaan Perkhidmatan Awam kepada pihak media elektronik dan akhbar tempatan yang sentiasa memberi liputan yang meluas kepada program-program pembaharuan yang dilaksanakan oleh Perkhidmatan Awam. Saya perhatikan semakin banyak rencana pengarang dan ruangan komentar yang memuatkan pandangan serta saranan terhadap usaha-usaha yang dilakukan oleh Perkhidmatan Awam. Kami menyambut baik pandangan-pandangan tersebut. Persepsi dan maklumbalas daripada akhbar-akhbar telah dijadikan sebahagian daripada kandungan buku yang akan dilancarkan ini.

14. Tidak lupa juga saya untuk mengucapkan syabas kepada Ketua-ketua Jabatan dan seluruh anggota Perkhidmatan Awam yang telah mempamirkan kesungguhan dan sama-sama membawa pembaharuan dan kemajuan ke tahap yang ada sekarang. Saya berharap Perkhidmatan Awam akan terus cemerlang dalam paradigma baru dan berupaya untuk sentiasa respons dengan cekap dan berkesan terhadap apa jua keperluan dan pengharapan Kerajaan bagi memenuhi wawasan negara. Dengan harapan ini, saya dengan sukacitanya melancarkan Buku "PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA - SATU PERALIHAN PARADIGMA".