

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID  
Tajuk : MAJLIS PERASMIAN SAMBUTAN HARI KUALITI 1995 AGENSI-AGENSİ KERAJAAN PERINGKAT NEGERI SABAH  
Lokasi : DEWAN PERDANA MUIS, KOTA KINABALU, SABAH  
Tarikh : 07-12-1995

1. Saya mengucapkan syukur kehadiran Allah Subhanahuwataala kerana dengan limpah kurniaNya kita dapat bersama-sama hadir di Majlis Sambutan Hari Kualiti 1995 Agensi-agensi Kerajaan Peringkat Negeri Sabah pada hari ini. Saya mengucapkan terima kasih kepada Jawatankuasa Penganjur dan Jawatankuasa Kerja Hari Kualiti kerana memberi penghormatan kepada saya untuk menyampaikan ucapan dan seterusnya merasmikan Sambutan Hari Kualiti ini. Saya mengucapkan tahniah kepada Jabatan-Jabatan Persekutuan dan Jabatan-jabatan Kerajaan Negeri yang telah bersatu tenaga dan bekerjasama menjayakan Sambutan ini buat kali yang kelimanya.

2. Sebagaimana tuan-tuan dan puan-puan sedia maklum, tujuan utama Sambutan Hari Kualiti diadakan adalah untuk memperkukuhkan nilai-nilai budaya kualiti, memberi pengiktirafan dan memperbaharui komitmen serta dedikasi pekerja dan pihak pengurusan kepada usaha-usaha yang dijalankan oleh agensi masing-masing ke arah peningkatan kualiti. Di samping itu sambutan Hari Kualiti juga merupakan satu acara bagi menginstitusi serta mewujudkan kesedaran budaya kualiti dan perubahan dalam sesebuah organisasi. Perubahan-perubahan ini dapat digambarkan melalui aktiviti Sambutan Hari Q seperti acara lawatan Q, pameran, penyampaian anugerah, ikrar Q, sukan dan sebagainya. Sambutan Hari Q juga adalah bertujuan untuk menilai kembali usaha-usaha pembaharuan dan kemajuan yang dijalankan dalam tahun berkenaan. Ia juga adalah merupakan kemuncak kepada usaha-usaha tersebut. Dalam hubungan ini berbagai program pembaharuan telah dijalankan. Antara lain seperti penyediaan perkhidmatan kaunter yang berkualiti, penambahbaikan sistem dan prosedur kerja, peningkatan pengurusan personel perkhidmatan awam, penggunaan teknologi maklumat dan berbagai- bagai lagi. Usaha-usaha pembaharuan ini perlulah dijalankan secara berterusan supaya perkhidmatan kualiti yang disediakan perkhidmatan di agensi- agensi kerajaan dapat dipertingkatkan.

3. Ke arah mempertingkatkan lagi perkhidmatan di agensi-agensi kerajaan maka kerajaan telah memperkenalkan beberapa lagi usaha-usaha pembaharuan pentadbiran untuk melahirkan sebuah pentadbiran yang cekap, dinamik, akauntabel dan responsif. Usaha- usaha tersebut ialah kempen pembersihan tunggakan kerja di agensi-agensi kerajaan, usaha-usaha ke arah paper-less civil service, pelaksanaan Sistem Perakaunan Berkomputer Yang Standard di Badan-badan Persekutuan (SAGA) dan penggunaan butiran maklumat di dalam borang permohonan dan kriteria tertentu sebagai asas membuat keputusan.

4. Melalui Arahan Pentadbiran bertarikh 31 Oktober 1995 kerajaan telah mengarahkan Ketua-ketua Jabatan supaya mengadakan kempen pembersihan tunggakan kerja. Arahan tersebut menerangkan cara pelaksanaan kempen, mekanisme pengesanan dan tindakan yang boleh diambil oleh agensi kerajaan ke atas usaha-usaha pembersihan tunggakan kerja yang dihadapi oleh agensi-agensi masing-masing. Dalam bahasa yang mudah difahami tunggakan kerja adalah tugas atau kerja yang tidak dapat diselesaikan dalam jangkamasa yang ditetapkan. Dengan itu objektif utama kempen ini diadakan ialah untuk menyelesaikan tunggakan kerja yang dihadapi oleh agensi-agensi kerajaan dalam tempoh masa yang tertentu. Ini kerana lazimnya tunggakan kerja memberi kesan yang negatif kepada sesebuah agensi kerajaan dan menyebabkan timbulnya rungutan daripada orang ramai serta membuka peluang berlakunya penyelewengan dan rasuah.

5. Untuk menyelesaikan tunggakan kerja, beberapa langkah perlu diambil oleh agensi-agensi kerajaan seperti mengenalpasti jumlah tunggakan kerja yang perlu diselesaikan, menyediakan pelan tindakan atau jadual pelaksanaan bagi penyelesaian tunggakan kerja, mengkaji sistem dan prosedur kerja dengan tujuan memudah dan mempercepatkan kerja, memberi latihan dan kemahiran kepada pegawai dan staf yang terlibat dan menjalankan tindakan pengesanan ke atas kemajuan tindakan menyelesaikan tunggakan kerja, misalnya melalui Mesyuarat Pengurusan dan Mesyuarat Pagi. Saya gembira kerana Perkhidmatan Awam di Sabah telah mengorak langkah mengadakan Kempen Pembersihan Tunggakan Kerja di Agensi-agensi Kerajaan di Sabah pada 1 Disember 1995 baru-baru ini. Saya berharap

usaha-usaha ini dijadikan amalan secara berterusan.

6. Penghasilan perkhidmatan di setiap agensi kerajaan melibatkan beberapa sistem yang merangkumi peringkat input, proses dan output. Aktiviti-aktiviti di setiap peringkat ini sebahagian besarnya adalah berbentuk paper-based iaitu penggunaan borang-borang dan dokumen dalam bentuk kertas atau hard copy. Apabila urusan yang dikendalikan oleh agensi kerajaan meningkat bermakna penghasilan dokumen dalam bentuk kertas juga akan bertambah. Keadaan ini menimbulkan berbagai masalah yang dapat diatasi melalui pelaksanaan sistem berasaskan electronic-based dengan penggunaan teknologi maklumat yang cekap ke arah mewujudkan paper-less civil service. Konsep paper-less civil service ialah satu pentadbiran kerajaan yang berupaya beroperasi dengan cekap dan berkesan tanpa penggunaan kertas yang berlebihan. Beberapa tindakan boleh diambil oleh agensi-agensi kerajaan bagi melaksanakan paper-less civil service ini, antaranya ialah mendokumenkan maklumat penting ke arah pengurangan penggunaan kertas dalam operasi harian masing-masing, mengumpul maklumat mengenai teknologi yang sesuai untuk digunakan, menjalankan kajian menyeluruh tentang kemungkinan melaksanakan paper-less khususnya yang melibatkan proses-proses utama di agensi berkenaan seperti proses meningkatkan kecekapan perkhidmatan kepada pelanggan luaran atau kecekapan pengurusan operasi dalaman di agensi berkenaan.

7. Berhubung dengan pengurusan dan penyimpanan akaun di agensi-agensi kerajaan saya dapati ia masih belum diurus dengan memuaskan dan saya berpendapat 'there is room for improvement'. Sehubungan dengan itu, kerajaan telah memperkenalkan satu pakej perakaunan standard untuk digunakan oleh Badan-badan Berkanun supaya akaun mereka dapat dikemaskini setiap hari dan kerja-kerja audit dapat dibuat dengan mudah dan cepat. Satu standard soft-ware telah dibentuk hasil daripada kerjasama di antara MAMPU, Jabatan Akauntan Negara, Jabatan Audit Negara dan juruperunding yang dilantik oleh kerajaan. Pakej tersebut dinamakan Standard Accounting System For Government Agencies atau SAGA. Pakej ini adalah satu sistem yang dapat memenuhi objektif menyediakan kemudahan penyenggaraan satu set akaun yang lengkap dan terkini, membolehkan akaun ditutup setiap hari, menyediakan kemudahan perakaunan yang lebih baik dan menyediakan laporan kewangan pra-audit tepat pada masa yang ditetapkan. Dengan penggunaan pakej tersebut, akaun Badan-badan Berkanun akan sentiasa dikemaskini dan laporan kewangan dapat disediakan dengan cepat dan tepat. Sebelum pakej SAGA ini dilaksanakan secara menyeluruh, kerajaan bersetuju untuk melaksanakannya secara perintis di enam buah Badan-badan Berkanun iaitu Majlis Pembangunan Sumber Manusia (MPSM), Perbadanan Kemajuan Filem Malaysia (FINAS), Lembaga Pembangunan Langkawi (LADA), Lembaga Kemajuan Ikan Malaysia (LKIM), Perbadanan Pembangunan Bandar (UDA) dan Majlis Amanah Rakyat (MARA). Hasil daripada ujian perintis ini, kerajaan berpendapat bahawa sistem ini boleh diperluaskan penggunaannya kepada semua Badan Berkanun Persekutuan yang lain secara berperingkat-peringkat.

8. Berbagai perkhidmatan disediakan oleh agensi kerajaan untuk orang ramai melibatkan pengisian borang-borang permohonan, misalnya permohonan untuk mendapatkan pasport daripada Jabatan Imigresen, borang untuk mendapatkan kad pengenalan daripada Jabatan Pendaftaran Negara dan lain-lain lagi. Adalah didapati masih terdapat agensi-agensi kerajaan yang menggunakan borang-borang yang mengandungi maklumat yang banyak tetapi tidak digunakan untuk membuat keputusan. Borang-borang yang direkabentuk sepatutnya mengandungi butiran yang relevan sahaja bagi membantu proses membuat keputusan yang cepat dan tepat bagi satu-satu permohonan. Ini adalah selaras dengan konsep Perkhidmatan Awam yang berorientasikan pelanggan (customer driven) dan menepati komitmen jabatan sebagaimana yang termaktub dalam Piagam Pelanggan masing-masing.

9. Perkhidmatan yang berorientasikan pelanggan tidak akan berkesan sekiranya borang-borang yang digunakan mengandungi maklumat banyak tetapi tidak digunakan. Ini membebankan pelanggan dan sekaligus merupakan pembaziran terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh agensi-agensi berkenaan. Kerajaan amat memandang serius akan keadaan ini dan mengarahkan untuk mengkaji semula borang-borang yang digunakan oleh agensi kerajaan yang berurusan dengan orang ramai. Agensi-agensi juga adalah diminta untuk menyediakan kriteria bertulis untuk dijadikan asas bagi melulus atau menolak sesuatu permohonan daripada orang ramai. Kerajaan juga telah mengeluarkan garis panduan melalui Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1 Tahun 1995 - Penggunaan Butiran Maklumat dan Kriteria

Tertentu Sebagai Asas Membuat Keputusan Ke Atas Permohonan.

10. Satu lagi usaha yang sedang dikaji dengan teliti oleh kerajaan ialah mengenai kemungkinan melaksanakan ISO 9000 dalam perkhidmatan awam. Seperti mana tuan-tuan dan puan-puan sedia maklum bahawa siri standard ISO ini merupakan satu piawaian yang diterimapakai di peringkat antarabangsa untuk menilai kualiti pengurusan yang digunakan oleh pihak swasta dalam menghasilkan output atau pengeluarannya. Sehingga kini sebanyak 95,000 syarikat-syarikat berkenaan telahpun didaftarkan di bawah siri ISO 9000. Pada hemat saya pelaksanaan siri ISO 9000 ini tidak bercanggah dengan usaha-usaha pengurusan kualiti yang dijalankan dalam perkhidmatan awam. Malah ia adalah pelengkap kepada pengurusan kualiti menyeluruh (TQM), piagam pelanggan, kumpulan meningkat mutu kerja dan lain-lain. Walau bagaimanapun perkara ini masih lagi dalam kajian dan penelitian kerajaan. Sebagaimana yang saya nyatakan tadi kesemua usaha ini adalah bertujuan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan awam dan sekaligus meletakkannya ke satu tahap yang lebih cemerlang dan berterusan.

11. Kerajaan sentiasa memberi perhatian dan keutamaan yang tinggi dalam memberikan pengiktirafan serta penghargaan kepada anggota perkhidmatan awam dan agensi-agensi kerajaan yang telah menunjukkan perkhidmatan yang cemerlang. Sistem pengiktirafan yang diperkenalkan oleh kerajaan adalah merupakan salah satu strategi untuk memupuk budaya kualiti di sektor awam. Saya berbangga kerana sempena Sambutan Hari Kualiti pada tahun ini, sekali lagi penganugerahan Anugerah-anugerah Kualiti Peringkat Negeri Sabah diberikan kepada agensi-agensi yang telah mencapai tahap kualiti yang membanggakan. Ini adalah merupakan penghargaan dan pengiktirafan Perkhidmatan Awam Sabah kepada agensi kerajaan yang telah berjaya menerapkan nilai-nilai kualiti.

Pemberian anugerah-anugerah ini adalah satu lagi bukti komitmen Perkhidmatan Awam di Sabah terhadap usaha-usaha peningkatan kualiti dalam sektor awam di negeri ini. Saya berharap melalui pengiktirafan ini, agensi-agensi kerajaan Sabah akan berusaha dengan gigih dan terus mengamalkan nilai-nilai kualiti dalam pengurusan mereka. Saya mengucapkan tahniah dan syabas kepada agensi-agensi yang akan menerima Anugerah Kualiti pada hari ini. Dengan kejayaan ini saya berharap mereka terus mengejar kecemerlangan. Tidak lupa juga saya berharap agensi-agensi yang lain akan menyahut cabaran untuk meningkatkan lagi kecekapan pengurusan mereka.

Dengan ini hasrat kerajaan menjadikan Perkhidmatan Awam yang cemerlang akan dapat direalisasikan.

12. Saya juga ingin mengucapkan tahniah atas berbagai usaha serta program yang telah dilaksanakan oleh Jawatankuasa Pengawasan Kualiti dan Produktiviti Perkhidmatan Awam Negeri Sabah yang dipengerusikan oleh Yang Berhormat Datuk (Datu) Khalil bin Datu Haji Jamalul, Setiausaha Kerajaan Negeri Sabah, Jawatankuasa Peningkatan Kualiti Jabatan-jabatan Persekutuan Negeri Sabah yang dipengerusikan oleh Yang Berbahagia Dato' Zainudin bin Dato' Awang Ngah, Setiausaha Persekutuan Sabah dan MAMPU Cawangan Sabah sebagai urusetia kepada kedua-dua jawatankuasa ini. Saya percaya usaha-usaha kualiti yang begitu gigih dijalankan akan menjadi Perkhidmatan Awam di Sabah cekap, berkesan dan berkualiti demi faedah rakyat di negeri ini.

Saya berharap usaha-usaha ini diteruskan lagi bagi mencapai kecemerlangan Perkhidmatan Awam di Sabah.

13. Akhir sekali, saya ingin mengucapkan terima kasih dan tahniah kepada Jawatankuasa Kerja Sambutan Hari Kualiti 1995 Agensi-agensi Kerajaan Peringkat Negeri Sabah dalam menjayakan Sambutan ini. Usaha tuan-tuan dan puan-puan diharap akan dapat meningkatkan lagi tahap kualiti perkhidmatan di Negeri Sabah. Dengan ini, sukacita saya merasmikan Sambutan Hari Kualiti 1995 Agensi-agensi Kerajaan Peringkat Negeri Sabah.