

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS PROGRAM KHAS KHIDMAT RUNDING Q
Lokasi : KUCHING SARAWAK
Tarikh : 10-06-1995

1. Saya bersyukur ke hadrat Allah Subhanahu Wata'ala oleh kerana dengan perkenan dan izinNya kita dapat bersama-sama hadir pada pagi ini di Majlis Program Khas Khidmat Runding Q Negeri Sarawak. Saya juga ingin mengambil kesempatan di sini untuk mengucapkan tahniah kepada Pentadbiran Kerajaan Negeri Sarawak, Pejabat Setiausaha Persekutuan Sarawak dan Unit Pemodenan Tadbiran Malaysia (MAMPU) yang telah bekerjasama rapat untuk menjayakan Majlis ini.
2. Saya telah dimaklumkan bahawa tiga (3) agensi negeri akan menyertai program khas Q ini, iaitu sebuah di peringkat Kementerian, sebuah di peringkat Pihak Berkuasa Tempatan dan sebuah lagi di peringkat Pejabat Daerah. Pilihan tersebut merupakan pilihan yang tepat kerana program khas Q ini akan dapat dimanfaatkan oleh berbagai peringkat pentadbiran, iaitu dari penggubal dasar operasi hingga kepada frontliners yang berinteraksi secara langsung dengan rakyat jelata. Program ini juga akan dapat menghasilkan beberapa faedah, iaitu: Pertama, Pewujudan beberapa pusat cemerlang dalam pengurusan produktiviti dan kualiti di negeri Sarawak yang boleh dijadikan sumber rujukan oleh agensi-agensi lain; Kedua, Memberi kesempatan kepada agensi-agensi mencapai tahap pengurusan kualiti yang tinggi serta dapat menikmati faedah-faedah perubahan dengan cepat; dan Ketiga, Memberi peluang kepada MAMPU yang berfungsi sebagai pemudahcara untuk lebih memahami masalah-masalah agensi yang dipilih serta mengukuhkan peranannya sebagai agensi fasilitator atau pakar runding.
3. Sokongan langsung oleh pimpinan tertinggi Pentadbiran Kerajaan Negeri Sarawak di dalam pelbagai program kualiti dan produktiviti termasuk program khas Q hari ini adalah mencerminkan komitmen tinggi Negeri Sarawak ke arah usaha penghayatan budaya kerja cemerlang di dalam Perkhidmatan Awam. Dalam hubungan ini, saya amat berbangga di atas penglibatan agensi-agensi negeri Sarawak dalam berbagai forum kualiti dan produktiviti dan juga penyertaan dalam berbagai pertandingan anugerah kualiti. Sebuah agensi negeri telah memperolehi anugerah tertinggi Kerajaan iaitu Perbadanan Pembangunan Ekonomi Sarawak yang telah memenangi Anugerah Kualiti Perdana Menteri bagi Sektor Awam Tahun 1994. Baru-baru ini, pada 19 Mei 1995 di Johor Bahru, Pejabat Daerah Bintulu telah diumumkan antara 10 Pejabat Daerah terbaik yang telah dipilih untuk menerima Anugerah Kualiti Pejabat Daerah 1995. Banyak lagi contoh kejayaan agensi-agensi negeri Sarawak. Ini membuktikan Sarawak juga tidak ketinggalan dalam menerajui program-program kualiti dan produktiviti dalam Perkhidmatan Awam.
4. Pentadbiran Kerajaan Negeri adalah merupakan jentera penting untuk merealisasikan pelaksanaan projek-projek pembangunan Kerajaan demi kesejahteraan rakyat. Disamping itu, agensi-agensi Kerajaan negeri juga memainkan peranan utama untuk memberi perkhidmatan asas iaitu basic amenities kepada rakyat jelata dan juga pemudahcara kepada pihak swasta dalam menggalakkan pertumbuhan ekonomi negara. Justeru itu, untuk memahami tahap kecekapan dan keberkesanan perkhidmatan yang diberikan, agensi-agensi negeri juga perlu sensitif kepada segala aduan dan maklumbalas yang di terima.
5. Jika diteliti aduan-aduan yang diterima oleh Biro Pengaduan Awam dalam tahun 1994 terhadap Pentadbiran Kerajaan Negeri, sebilangan besarnya adalah mengenai Pejabat Daerah dan Tanah serta Pihak Berkuasa Tempatan. Aduan terhadap Pejabat-pejabat Daerah dan Tanah banyak berkisar kepada kelewatan proses permohonan tanah, permohonan geran kekal, dan kelewatan bayaran pampasan bagi pengambilan balik tanah. Aduan terhadap Pihak Berkuasa Tempatan pula sebahagian besarnya mengenai kegagalan menguatkuasakan undang-undang, lewat mengeluarkan lesen atau permit, kelewatan menjawab surat atau mengambil tindakan terhadap sesuatu aduan dan perkhidmatan pungutan sampah yang kurang memuaskan serta kakitangan bersikap kasar. Contoh-contoh yang disebutkan ini adalah untuk menyedarkan kita semua bahawa agensi-agensi Kerajaan perlu peka kepada mutu perkhidmatan yang diberikan dan dimana terdapat kelemahan dan kekurangan maka ia perlu diatasi dengan segera.
6. Pada hakikatnya, Kerajaan telah memperkenalkan beberapa panduan untuk memperbaiki sistem dan

prosedur kerja serta proses membuat keputusan melalui pelbagai Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA). Misalannya, PKPA Bil. 11 Tahun 1991 mengenai Tatacara Penggunaan Borang Tindakan Kerja menyediakan panduan bagaimana sesuatu proses itu diperincikan, lengkap dengan senarai semak dan tarikh bila sesuatu tindakan dilakukan ke atas setiap butiran. Ini bertujuan mengesan tahap pencapaian sesuatu tindakan. Sekiranya dilakukan dengan tepat tentunya tidak akan terjadi kes-kes kelewatan.

7. Kerajaan juga telah memperkenalkan semula sistem Mesyuarat Pagi melalui PKPA Bil. 1 Tahun 1993 sebagai mekanisma untuk memastikan penyelarasan antara agensi dan Jabatan. Kes-kes kelewatan bayaran pampasan bagi pengambilan balik tanah atau pengeluaran hakmilik sambungan yang saya sebutkan tadi tidak akan mengambil masa yang lama sekiranya disusuli dalam setiap Mesyuarat Pagi. Begitu juga dengan masalah-masalah berhubung dengan tunggakan atau kelewatan mengeluarkan lesen dan permit bagi perniagaan. Bagi peniaga atau firma, kelewatan sedemikian boleh menghalang urusniaga dijalankan dan akhirnya Kerajaan juga tidak dapat mengutip hasil atau mengenakan cukai. Jika kurang pungutan hasil maka kurangnya sumber kewangan untuk pembangunan dan jika pembangunan lembab peluang-peluang pekerjaan juga berkurangan.

8. Kerajaan juga akan meneruskan pelaksanaan dasar Persyarikatan Malaysia dengan lebih aktif tahun ini.

Pelaksanaan konsep Persyarikatan Malaysia ini amat penting memandangkan sektor swasta merupakan engine of economic growth, manakala peranan Perkhidmatan Awam pula adalah sebagai pemudahcara. Kejayaan sektor swasta merangsangkan pertumbuhan ekonomi negara akan menambahkan hasil negara melalui pungutan pelbagai cukai. Untuk melaksanakan dasar Persyarikatan Malaysia dengan lebih berkesan, setiap jabatan adalah dianjurkan supaya menubuhkan panel-panel perundingan dan mengadakan sesi-sesi dialog dengan sektor swasta secara berterusan. Panel tersebut hendaklah memberi perhatian kepada urusan memudahkan prosedur dan peraturan yang berkaitan dengan sektor swasta, penyebaran buku-buku panduan atau risalah mengenai peraturan dan prosedur jabatan dan agensi, penetapan kriteria-kriteria yang jelas bagi membuat keputusan dan penyampaian perkhidmatan Kerajaan kepada sektor swasta secara efisien, berkesan dan tepat pada masa. Saya yakin bahawa dengan adanya panel-panel perundingan ini dan juga sesi-sesi dialog dengan pihak swasta, Perkhidmatan Awam akan lebih sedar akan tanggungjawabnya memastikan sektor swasta terus maju dalam misi mereka menjadikan Malaysia sebuah negara maju dan makmur.

9. Kesempurnaan dan keberkesanan perkhidmatan yang ditawarkan oleh agensi-agensi Kerajaan juga bergantung kepada komitmen Ketua-ketua Jabatan mengamalkan konsep pengurusan kualiti yang menyeluruh atau Total Quality Management (TQM). Pengamalan pengurusan TQM ini memerlukan proses kerja, sistem dan prosedur sentiasa dikaji semula bagi tujuan mengurangkan kos operasi, menjimatkan masa, menambahkan hasil kerja dan meningkatkan tahap kepuasan pelanggan. TQM ini juga menetapkan semua peringkat pegawai dari yang tertinggi sehinggalah peringkat paling rendah dilibatkan dalam usaha penambahbaikan dalam Perkhidmatan Awam. Pelaksanaan TQM ini adalah diberi perhatian serius oleh Kerajaan, dimana setakat ini INTAN telah melatih lebih dari 12,000 orang pegawai kanan Perkhidmatan Awam mengenainya.

10. Di bawah konsep TQM ini, sumbangan pekerja-pekerja bawahan juga amat dituntut oleh Kerajaan.

Oleh itu, kumpulan pekerja diperingkat operasi perlu diberi kepercayaan dan empowerment untuk mencadangkan penyelesaian masalah-masalah operasi yang mereka memang pakar untuk menanganinya. Ini boleh dilakukan melalui Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK) atau pasukan menyelesaikan masalah.

Melalui kerja berpasukan dan kepercayaan yang diberi, mereka akan berbangga dengan hasil projek mereka, terutama apabila mereka berjaya menghasilkan inovasi yang dapat mempercepatkan sistem dan prosedur kerja. Saya dapati agensi-agensi di Sarawak juga telah menubuhkan KMK dan masih lagi bergiat cergas. Adalah menjadi harapan saya agar Ketua-ketua Jabatan terus menerus memberi sokongan, komitmen dan pengiktirafan kepada KMK masing-masing.

11. Kerajaan juga memberi perhatian yang serius kepada pelaksanaan Piagam Pelanggan yang mana dapat memberi manfaat kepada kedua-dua pihak. Kepada agensi Kerajaan, standard-standard kualiti yang ditetapkan dalam Piagam Pelanggan bertindak sebagai sasaran kerja untuk dicapai oleh sesuatu Jabatan.

Kepada pelanggan, standard kualiti yang ditayangkan menyediakan maklumat yang berguna tentang tahap mutu perkhidmatan yang disediakan. Saya amat berbangga bahawa sejak PKPA mengenai Piagam Pelanggan dilaksanakan sambutan agensi-agensi adalah tinggi sekali dimana tidak kurang 320 agensi di seluruh negara telah pun mengadakan Piagam Pelanggan masing-masing.

12. Pelaksanaan Piagam Pelanggan hanya akan sempurna jika sistem pemulihan perkhidmatan juga diwujudkan. Sistem ini penting diadakan kerana dalam waktu-waktu tertentu berkemungkinan sebuah agensi tidak dapat menunaikan janji perkhidmatan mengikut piawaian yang telah ditetapkan. Dalam hubungan ini, saya menyeru kepada semua Ketua Jabatan supaya dapat mengadakan sistem pemulihan perkhidmatan yang menepati kemampuan dan kesesuaian agensi masing-masing. Walaubagaimana pun, sistem pemulihan ini tidak harus melibatkan kos tambahan, kehilangan hasil kerajaan atau tuntutan undang-undang dibuat terhadap kerajaan.

13. Untuk memastikan keberkesanan Piagam Pelanggan dapat di pertingkatkan, tiga strategi telah dirancang untuk dilaksana dalam tahun ini, iaitu: Pertama, Penyediaan Laporan Tahunan Prestasi Piagam Pelanggan oleh agensi-agensi kerajaan. Laporan ini akan mengandungi tiga perkara penting iaitu, apakah standard yang telah ditetapkan dalam Piagam Pelanggan; apakah tahap pencapaian standard-standard itu; dan apakah komitmen masa depan terhadap Piagam Pelanggan agensi: Kedua, Pemeriksaan terhadap pelaksanaan Piagam Pelanggan oleh agensi. Tujuan utama ialah untuk mengesan kemajuan pelaksanaan serta keberkesanannya; dan Ketiga, Penerbitan Laporan Tahunan Pelaksanaan Piagam Pelanggan Dalam Perkhidmatan Awam. Laporan ini akan menjadi dokumen untuk makluman umum selaras dengan matlamat untuk menjadi Perkhidmatan Awam lebih telus dan akauntabel.

14. Perkhidmatan Awam yang cemerlang memerlukan anggota yang bertanggungjawab dan disiplin. Dengan itu, akauntabiliti dan disiplin hendaklah dijadikan sebagai sebahagian daripada nilai-nilai teras kepada budaya kerja cemerlang. Seajar dengannya, Kerajaan telah melaksanakan beberapa langkah seperti mempertingkatkan pengurusan kewangan dan penguatkuasaan peraturan mengenai tatatertib dan disiplin.

15. Usaha-usaha mempertingkatkan pengurusan kewangan merupakan satu program yang berterusan dan ia meliputi kawalan kewangan melalui Sistem Belanjawan Yang Diubahsuai (MBS), Sistem Perakaunan Mikro, perhatian kepada teguran audit, dan penyediaan Laporan Tahunan Badan-badan Berkanun. Dalam hubungan ini, saya ingin menyentuh sedikit berhubung dengan teguran audit kerana sekiranya Ketua-ketua Jabatan dapat memberi respon segera kepada teguran-teguran Ketua Audit kelemahan sistem pengurusan kewangan dapat diperbaiki. Di antara teguran-teguran tersebut yang memerlukan perhatian serius ialah, penyediaan peruntukan perbelanjaan melebihi keperluan sebenar, peruntukan-peruntukan tambahan yang tidak dibelanjakan, buku vot tidak diselenggara dengan lengkap dan kemas kini, bawcher bayaran tidak mengurus dengan lengkap dan kelemahan pengurusan aset dan stor, serta kelemahan dalam pengurusan projek-projek pembangunan.

16. Bagi memastikan bahawa pegawai semua lapisan berpegang teguh kepada nilai-nilai akauntabel dan disiplin, penguatkuasaan ke atas peraturan mengenai tatatertib dan disiplin amat diperlukan. Kuasa untuk menyelesaikan sesuatu kes tatatertib sekarang ini telah diturunkan kepada Ketua-ketua Jabatan bagi mempercepatkan pengendalian kes-kes tatatertib. Peraturan-peraturan Pegawai-pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 dan Peraturan-peraturan Lembaga Tatatertib Perkhidmatan Awam 1993 telah menurunkan kuasa yang lebih kepada Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua-ketua Jabatan. Maka Ketua-ketua Jabatan tidak harus melenggahkan tindakan tatatertib. Tambahan pula, kelewatan mengendalikan kes-kes tatatertib akan menggambarkan pengurusan atasan kurang serius dan ini boleh melemahkan kawalan disiplin dan akauntabiliti.

17. Perkhidmatan Awam sering menjadi sasaran rungutan orang ramai dari segi penggunaan berbagai jenis borang permohonan, keperluan kepada dokumen iringan yang banyak serta surat menyurat. Selain merumitkan pemohon-pemohon ia juga melibatkan penggunaan kertas yang berlebihan. Usaha telah lama dimulakan bagi mengurangkan penggunaan borang-borang ini. Salah satu hasil yang semakin mendapat sambutan orang ramai ialah penggunaan borang komposit. Saya juga berasa yakin penggunaan kertas paling minima boleh dilakukan secara lebih meluas dan oleh itu saya telah memperkenalkan pelaksanaan konsep paper-less civil service, iaitu satu pentadbiran Kerajaan yang berupaya beroperasi dengan cekap dan berkesan tanpa penggunaan kertas yang berlebihan. Tujuan mewujudkan paper-less civil service dalam Pentadbiran Awam ialah untuk mengurangkan bilangan borang, salinan borang yang perlu diisi oleh pemohon, meminta hanya maklumat- maklumat yang benar-benar relevan, mengurangkan bilangan dokumen sokongan dan memudahkan proses kerja melalui penggunaan teknologi terkini seperti melalui pelaksanaan Electronic Data Interchange (EDI), Telekomunikasi dan Pengkalan Data, Mel Elektronik atau E-Mail, Imaging dan Character Recognition.

18. Saya ingin menyarankan kepada tuan-tuan supaya memberi perhatian dan sokongan kepada usaha Kerajaan untuk mewujudkan paper-less civil service. Ini boleh dilakukan dengan: (a) Mengkaji semula sistem dan prosedur kerja yang melibatkan penggunaan borang bagi tujuan mengurangkannya; (b) Mengkaji semula undang-undang dan keperluan-keperluan statutori yang mempunyai impak ke atas penggunaan borang-borang dan dokumen-dokumen; (c) Meningkatkan tahap kesedaran pegawai-pegawai perlunya mengurangkan penggunaan kertas; dan (d) Meningkatkan pengautomasian di pejabat-pejabat.

19. Satu perkara yang tidak kurang penting yang ingin saya sentuh disini ialah mengenai perpaduan dalam Perkhidmatan Awam iaitu dalam konteks dasar integrasi nasional. Seperti yang tuan-tuan dan puan- puan sedia maklum, salah satu cabaran dalam wawasan 2020 ialah mewujudkan satu bangsa Malaysia yang bersatu padu tanpa disinari oleh identiti wilayah, keturunan, bahasa, agama mahu pun budaya. Dalam hubungan ini, semua peringkat pegawai harus melihat Perkhidmatan Awam negara ini sebagai satu Perkhidmatan Awam Malaysia dan tidak membezakannya berasaskan wilayah, negeri atau Persekutuan. Oleh itu, semua pegawai yang berkhidmat di negeri Sarawak ini samada dibawah payung Kerajaan negeri atau Persekutuan harus melihat pewujudan Perkhidmatan Awam yang cemerlang sebagai satu misi yang dikongsi secara bersama. Saya percaya jika semua pegawai memberi kerjasama yang tidak berbelah bagi maka segala faedah dari usaha pembaharuan dan perubahan yang diperkenalkan oleh Kerajaan dan disokong oleh Pentadbiran Kerajaan negeri, segala faedah akan dapat dinikmati oleh rakyat jelata.

20. Akhir kata, saya sekali lagi mengucapkan tahniah kepada Pentadbiran Kerajaan Negeri Sarawak, Pejabat Setiausaha Persekutuan Sarawak dan MAMPU kerana telah berjaya mengelolakan Majlis pada pagi ini. Adalah menjadi harapan saya bahawa program- program meningkatkan kualiti dan produktiviti dalam Perkhidmatan Awam seperti program hari ini akan mendorong agensi-agensi tuan untuk memikirkan program-program baru dan kreatif demi meningkatkan lagi kecekapan dan keberkesanan agensi masing- masing.

21. Dengan kata-kata ini, saya dengan sukacitanya merasmikan Majlis Program Khas Khidmat Runding Q Negeri Sarawak.