

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS PENYAMPAIAN ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN AWAM 1996
Lokasi : HOTEL HYATT REGENCY KUANTAN, PAHANG DARUL MAKMUR
Tarikh : 20-06-1996

1. Syukur kita ke hadirat Allah Subhanahu Wataala kerana dengan izinNya Perkhidmatan Awam sekali lagi dapat menganjurkan Majlis Penyampaian Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam bagi tahun 1996 pada malam ini. Walaupun ini merupakan majlis pertama yang diadakan di luar Kuala Lumpur, ianya adalah majlis yang keempat seumpamanya diadakan sejak diperkenalkan pada tahun 1992. Syabas dan tahniah diucapkan kepada pemenang-pemenang Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam bagi tahun 1996 dan setinggi-tinggi penghargaan juga disampaikan kepada agensi-agensi lain yang telah memberikan sambutan baik dengan memohon untuk dipertimbangkan bagi Anugerah ini.

Dinamik Perubahan Dalam Perkhidmatan Awam 2. Arus perubahan antarabangsa telah membawa berbagai-bagai perubahan dalam bidang ekonomi, teknologi, politik dan sosial yang turut mempengaruhi setiap aspek penghidupan individu serta cara beroperasi organisasi di negara ini. Sebagai institusi yang menentukan suasana, tempo dan arah pembangunan negara, Perkhidmatan Awam juga tidak terkecuali daripada mengalami perubahan-perubahan yang serupa. Dalam hal ini, Perkhidmatan Awam telah membuktikan kejayaannya dalam menangani perubahan-perubahan ini dengan menjalankan tanggungjawabnya dalam perancangan pembangunan negara dengan cemerlang. Kecemerlangan ini jelas dilihat dari segi kejayaan Perkhidmatan Awam merangka tujuh pelan pembangunan negara sejak kemerdekaan. Kadar pertumbuhan ekonomi tidak kurang daripada 8 peratus bagi tujuh tahun berturut-turut menggembarkan kepakaran Perkhidmatan Awam dalam pelaksanaan dan pengurusan projek pembangunan.

3. Selaras dengan Dasar Persyarikatan Malaysia serta peranan sektor swasta sebagai jentera pertumbuhan negara, Perkhidmatan Awam perlu meningkatkan keupayaan dan prestasi supaya setanding dengan sektor swasta. Ke arah ini, Perkhidmatan Awam haruslah menumpukan lebih perhatian kepada pengurusan proses bagi memastikan bahawa produk atau perkhidmatan yang dikeluarkan adalah error-free dan defect-free. Di samping ini, keperluan dan ekpektasi orang ramai terhadap mutu perkhidmatan yang disediakan oleh agensi-agensi Kerajaan kian meningkat. Jika dahulu mereka hanya memerlukan perkhidmatan yang cepat dan tepat, kini perkhidmatan tersebut mestilah juga mudah diperolehi dan boleh dipercayai. Tambahan pula, mereka juga mahukan layanan mesra serta keadaan yang selesa semasa berurusan dengan agensi Kerajaan. Perubahan ini disebabkan pelanggan-pelanggan kini lebih sedar akan hak-hak mereka hasil daripada peningkatan dalam tahap pendidikan serta pendedahan.

TQM dan Penambahbaikan Proses Berterusan 4. Bagi menangani cabaran-cabaran ini, Perkhidmatan Awam telah memperkenalkan amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) yang memberi fokus kepada kepuasan hati pelanggan dan penambahbaikan kualiti secara berterusan. Di antara program-program pembaharuan yang telah dilaksanakan di bawah TQM termasuklah Piagam Pelanggan dan Sistem Pemulihan Perkhidmatan, Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja dan Strategi-strategi Peningkatan Kualiti (7Q) yang merangkumi Sistem Cadangan Q, Sistem Proses Q, Sistem Pemeriksaan Q, Slogan Q, Sistem Maklumat Q, Hari Q, Sistem Maklum Balas Q. Daripada siri lawatan saya ke agensi-agensi Kerajaan, saya berpuas hati dengan pelaksanaan usaha-usaha kualiti yang telah dilakukan pada keseluruhannya.

5. Agensi-agensi yang cemerlang dalam TQM didapati mengamalkan prinsip know what your customers want, understand the environment that influence them and continually improve the processes that produce what they want. Pengetahuan mengenai pelanggan dan kehendak-kehendak mereka walaupun mustahak tetapi tidak memadai. Perkara yang lebih penting ialah tindakan proaktif dalam menambahbaikan proses kerja secara berterusan. Mekanisme seperti pasukan kerja dan kumpulan meningkat mutu kerja boleh digunakan untuk mengenalpasti dan mengkaji semula proses-proses kerja yang kritikal untuk diperbaiki.

Contoh-contoh proses kritikal termasuklah proses rekabentuk sistem pemberian perkhidmatan, proses

penghasilan perkhidmatan dan proses-proses penentuan kehendak dan kepuasan hati pelanggan. Proses-proses yang kritikal ini boleh didapati di satu unit sahaja, melibatkan beberapa unit kerja ataupun keseluruhan organisasi. Sebarang kecacatan proses yang dikenalpasti hendaklah juga dikaji dengan mendalam untuk menentukan punca masalah sebelum tindakan pembetulan dibuat. Di samping memenuhi kepuasan hati pelanggan, agensi yang menambahbaikkan proses kerjanya secara berterusan juga dapat menikmati faedah hasil daripada pengurangan dalam pembaziran bahan, tenaga kerja, wang dan masa.

6. Kerajaan telah memperkenalkan beberapa pembaharuan IT seperti Public Services Network, Government Integrated Telecommunication Network (GITN) dan Civil Service Link (CSL) bagi memudahkan lagi orang ramai dalam urusan dengan Kerajaan. Saya dapati agensi-agensi Kerajaan tidak ketinggalan di dalam menggunakan teknologi maklumat (IT) untuk menghasilkan inovasi bagi memudahkan sistem dan proses kerja mereka. Mereka telah mengambil inisiatif dengan membangunkan perisian komputer ataupun mengubahsuaikan perisian-perisian yang sedia ada mengikut keperluan agensi masing-masing.

Misalnya, Jabatan Pengangkutan Jalan telah membangunkan Sistem Pengantara Pelawat Awam atau SALAM melalui homepage JPJ di Internet. Polis DiRaja Malaysia pula telah memperkenalkan TRAFFIC COPS, satu sistem pembayaran kompaun trafik secara on-line. Contoh-contoh lain ialah buku kerjalar elektronik oleh Jabatan Ukur dan Pemetaan, Pakej Sistem Perakaunan Mikro Berkomputer oleh Jabatan Akauntan Negara dan buku rekod perkhidmatan bersepadu oleh Universiti Utara Malaysia. Dalam pada itu, saya berharap lebih banyak lagi agensi Kerajaan dapat menggunakan IT dalam usaha meningkatkan kecekapan dan keberkesanan mereka.

Pelaksanaan MS ISO 9000 Tuan-tuan dan Puan-puan 7. Usaha meningkatkan kualiti dan kecemerlangan adalah satu usaha yang tidak ada kehabisan. Justeru ini, Kerajaan telah memutuskan bahawa Perkhidmatan Awam melaksanakan standard ISO 9000 untuk menjadikan Malaysia sebagai negara pertama di dunia yang melaksanakan standard kualiti antarabangsa ini.

Pencapaian hasrat ini bergantung kepada semua agensi Kerajaan melaksanakan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam bertajuk Garis Panduan Bagi Melaksanakan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam dengan jayanya. Pekeliling ini akan dilancarkan tidak lama lagi. Pelaksanaan MS ISO 9000 adalah merupakan satu lagi usaha bagi memantapkan amalan TQM dalam Perkhidmatan Awam.

8. Untuk memastikan kejayaan pelaksanaan MS ISO 9000, ketua-ketua agensi Kerajaan boleh mengikut satu pendekatan yang merangkumi TUJUH langkah.

Pertama, mereka perlu memberi komitmen dan sokongan yang penuh. Di samping memahami konsep dan keperluan MS ISO 9000, pihak pengurusan atasan perlu menggubal dasar dan objektif kualiti agensi masing-masing serta memperuntukkan sumber-sumber yang diperlukan. Ketua-ketua agensi bolehlah melengkapkan perpustakaan atau pusat sumber Q masing-masing dengan bahan-bahan rujukan mengenai ISO 9000.

Kedua, jawatankuasa pemandu kualiti dan produktiviti, penyelarasan dan pasukan petugas serta pasukan kerja yang ditubuhkan di bawah struktur pengurusan kualiti dan produktiviti boleh digerakkan untuk memudahkan pelaksanaan siri standard ini.

9. Ketiga, semua anggota dalam organisasi perlu diberi latihan mengenai konsep asas kualiti dan kemahiran yang berkaitan dengan tugas mereka kerana latihan adalah penting bagi menjamin kejayaan pelaksanaan MS ISO 9000. Ketua-ketua agensi akan menghadapi satu cabaran utama yang mungkin akan menjejaskan kemajuan pelaksanaan MS ISO 9000 ini.

Cabaran ini adalah berkaitan dengan cara untuk mengatasi masalah sikap pekerja yang tidak mahu menerima perubahan. Terdapatnya sebilangan pekerja yang terlalu rigid dan mempunyai mindset yang langsung tidak mahu menerima perubahan dan akan menolak sebarang pembaharuan yang diperkenalkan. Ada pula pekerja yang hanya menumpukan perhatian kepada unit kerja masing-masing

dan tidak mahu bekerjasama dengan anggota-anggota dari bahagian atau unit lain untuk kebaikan organisasi secara keseluruhan.

Selain itu juga didapati segolongan pekerja yang langsung tidak mempunyai inisiatif dan hanya menunggu arahan untuk bertindak.

10. Pada hemat saya, faktor manusia ini hanya boleh diatasi melalui pendidikan dan latihan secara berterusan. Oleh itu, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) serta institut-institut latihan Kerajaan yang lain telah diarahkan untuk menjalankan sesi- sesi latihan yang berkaitan. Di samping itu, pihak pengurusan atasan juga perlu sentiasa menekankan pentingnya pelaksanaan dan pencapaian MS ISO 9000 oleh Perkhidmatan Awam.

11. Langkah keempat ialah menjalankan penilaian ke atas sistem kualiti yang sedia ada untuk mengenalpasti aspek-aspek yang tidak mematuhi keperluan MS ISO 9000. Ini akan memudahkan tindakan- tindakan pembetulan yang perlu diambil. Hasil langkah keempat ini seterusnya akan membolehkan penyediaan pelan pelaksanaan sistem kualiti berasaskan MS ISO 9000 yang merupakan langkah yang kelima. Pelan yang menyeluruh ini haruslah meliputi perkara-perkara seperti objektif sistem kualiti, prosedur-prosedur yang perlu diwujudkan dan jangkamasa pelaksanaan.

12. Seterusnya dalam langkah keenam iaitu pelaksanaan sistem kualiti MS ISO 9000, di samping menyediakan dan mendokumenkan manual kualiti, prosedur serta arahan-arahan kerja, agensi-agensi juga perlu mewujudkan dan melaksanakan sistem kawalan dokumen.

Sistem kawalan dokumen ini adalah penting untuk memastikan bahawa sistem kualiti beroperasi sepertimana yang didokumenkan.

13. Langkah ketujuh iaitu langkah yang terakhir ialah menjalankan audit kualiti. Setiap agensi dikehendaki menjalankan audit kualiti dalaman untuk menilai keberkesanan sistem pengurusan kualiti serta memastikan pematuhan terhadap keperluan standard MS ISO 9000. Seterusnya, bagi menilai prestasi keseluruhan sesebuah agensi berikutan pelaksanaan MS ISO 9000, MAMPU akan menjalankan audit pematuhan (compliance audit). Bagi agensi-agensi Kerajaan yang berurusan dengan pelanggan antarabangsa pula, mereka bolehlah mendaftarkan diri dengan SIRIM untuk dipertimbangkan bagi penerimaan sijil ISO 9000.

14. Selain daripada komitmen pengurusan yang jitu, kejayaan dalam pelaksanaan standard kualiti MS ISO 9000 di sesebuah agensi bergantung kepada wujudnya sebuah sistem dokumentasi yang berkesan. Oleh itu, agensi-agensi Kerajaan adalah dikehendaki mewujudkan, mendokumen dan menyenggara sistem kualitinya yang terdiri daripada dasar dan objektif kualiti, proses, prosedur, tanggungjawab dan kuasa serta struktur bagi menguruskan proses-proses berkenaan. Sebarang panduan, penerangan dan arahan mengenai bagaimana menjalankan tugas yang dikeluarkan juga hendaklah didokumenkan. Ketua-ketua agensi mungkin berpendapat bahawa usaha mematuhi keperluan ini akan bertentangan dengan dasar pengurangan kertas dalam Perkhidmatan Awam. Memandangkan sebilangan besar agensi Kerajaan mempunyai komputer dan berkemahiran dalam penggunaan IT, saya yakin keadaan paper-less Civil Service tidak akan terjejas sebab dokumen- dokumen itu bolehlah disedia dan disimpan dalam bentuk elektronik. Bagi sesetengah agensi yang mempunyai Local Area Network (LAN), dokumen-dokumen tersebut dapat diedarkan melalui E-Mail.

15. Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengingatkan ketua-ketua agensi bahawa kejayaan mematuhi kesemua 20 unsur kualiti MS ISO 9000 bukanlah objektif terakhir. Apa yang penting ialah dengan pelaksanaan MS ISO 9000 ini, kualiti produk atau perkhidmatan yang dihasilkan mempunyai tahap yang tinggi dan sentiasa terjamin. Dengan ini, pelanggan-pelanggan kita samada pelanggan dalam negeri ataupun pelanggan antarabangsa akan merasa lebih yakin dengan agensi-agensi Kerajaan. Dengan adanya budaya inovasi, sistem kualiti pengurusan dan sistem kepastian kualiti, agensi-agensi Kerajaan akan menjadi lebih inovatif, memberi tumpuan kepada penambahbaikan sistem dan proses kerja, menghasilkan produk dan perkhidmatan yang berkualiti tinggi serta sentiasa memenuhi kehendak pelanggan. Dengan ini saya yakin matlamat Perkhidmatan Awam untuk mencapai world class status

akan menjadi satu realiti.

16. Akhir sekali, saya ingin mengucapkan syabas dan tahniah sekali lagi kepada pemenang-pemenang Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam Bagi Tahun 1996.

Saya berharap agar agensi-agensi ini akan terus memperkembangkan budaya inovasi dengan mengambil tindakan follow up dan follow through dengan memastikan bahawa inovasi-inovasi yang dihasilkan dapat diseragamkan di semua pejabat untuk memaksimumkan manfaat daripadanya. Agensi-agensi lain perlu juga mencontohi agensi pemenang dalam perkembangan budaya inovasi supaya Perkhidmatan Awam akan menuju ke era yang lebih gemilang.