

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS PERSIDANGAN KECEMERLANGAN KETUA-KETUA AGENSI KERAJAAN DI
SABAH
Lokasi : KOTA KINABALU
Tarikh : 25-05-1996

1. Saya bersyukur ke hadrat Allah Subhanahuwataala oleh kerana dengan rahmatNya kita dapat bersama pada pagi ini di Majlis Penutup Persidangan Kecemerlangan Ketua-ketua Agensi Kerajaan di Sabah. Saya juga mengambil kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada penganjur Persidangan ini, iaitu, Jawatankuasa Pengawasan Kualiti dan Produktiviti Perkhidmatan Awam Negeri Sabah dan Jawatankuasa Peningkatan Kualiti Jabatan-jabatan Persekutuan Sabah yang telah bekerjasama menjayakan Persidangan ini.

2. Pada hemat saya, tema Persidangan ini, iaitu, Usaha-usaha Berterusan Ke Arah Kecemerlangan adalah bertepatan masanya. Sebagaimana tuan-tuan sedia maklum, satu dari prinsip-prinsip Pengurusan Kualiti Menyeluruh atau TQM yang sangat penting dihayati oleh semua anggota Perkhidmatan Awam ialah prinsip penambahbaikan yang berterusan atau continuous improvement. Di bawah RMK7, Negeri Sabah diberi peruntukan ceiling sebanyak RM4.5 bilion untuk melaksanakan 484 projek. Mengambil kira jumlah peruntukan dan bilangan projek itu, Perkhidmatan Awam perlu terus berusaha meningkatkan tahap dan mutu perkhidmatan yang di beri serta mengatasi sebarang kelemahan yang dihadapi. Kerajaan telah memutuskan supaya Perkhidmatan Awam melaksanakan ISO 9000. Langkah ini akan menempatkan Perkhidmatan Awam Malaysia sebagai perkhidmatan awam yang pertama di dunia melaksanakan ISO 9000 secara menyeluruh. Di negara-negara lain seperti negara United Kingdom, Australia dan New Zealand, ISO 9000 hanya dilaksanakan di agensi-agensi tertentu. Pelaksanaan ISO 9000 mempunyai dua prerequisites. Pertama, Pekeliling- pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam atau PKPA telah dilaksanakan seperti penyediaan Manual Prosedur Kerja dan Fail Meja, penubuhan Jawatankuasa Pemandu Kualiti dan Produktiviti dan Pengurusan Kualiti Menyeluruh atau TQM. Usaha-usaha pembaharuan ini akan menyediakan asas yang kukuh kepada pelaksanaan ISO 9000. Pelaksanaan ISO 9000 akan melengkapkan lagi pengurusan kualiti yang sedang diamalkan oleh agensi-agensi Kerajaan.

Kedua, pelaksanaan ISO 9000 perlu mendapat komitmen Ketua-ketua Jabatan sepenuhnya. Seperti tuan-tuan sedia maklum, tanggungjawab pengurusan atau management responsibility merupakan salah satu dari dua puluh elemen yang perlu dalam pelaksanaan ISO 9000. Mengikut elemen ini, Ketua-ketua agensi adalah bertanggungjawab antara lain untuk menetap dasar mengenai kualiti atau Quality Policy, menubuhkan satu struktur sistem kualiti atau a quality system structure serta menyediakan sumber-sumber tenaga manusia dan bahan-bahan yang mencukupi untuk melaksanakan sistem kualiti bagi mencapai objektif Jabatan masing-masing. Pelaksanaan ISO 9000 juga memerlukan seseorang Ketua Jabatan itu mengetahui organisasinya dengan lebih dekat lagi serta proses-proses yang terlibat. Dalam hubungan ini, saya sekali lagi meminta Ketua-ketua Jabatan supaya mengamalkan Hands-On Management dengan membuat lawatan-lawatan dari semasa kesemasa ke bahagian-bahagian, unit-unit atau cawangan-cawangan di peringkat akar umbi. Melalui lawatan-lawatan seumpama ini, Ketua-ketua Jabatan akan mendapat first-hand information mengenai proses-proses kerja serta masalah-masalah yang dihadapi khususnya masalah berkaitan dengan kerja-kerja yang tertunggak. Di samping itu, dengan mengadakan lawatan yang kerap, Ketua-ketua Jabatan akan dapat mengukuhkan tugas-tugas penyeliaan.

3. Saya bersetuju dengan satu petikan dengan tajuk Leading (dalam risalah Management Times dalam The New Straits Times bertarikh 7 Mei 1996) seperti berikut: (i) Leaders take the steps necessary to convert a group of people into a purposeful and productive team; (ii) Leaders provide a vision of the future that generates interests, energy and enthusiasm in their followers; and (iii) Leaders set the tone for their organisation. Their standards and actions regarding customer service, quality, and excellence are the model for their group.

4. To be at par with the best, we have to continue the quality revolution in the public service. In fact I would suggest we think of two Qs: Quality and Quickness. One of the important attributes of quality is to

be responsive to customer needs and this means Quickness of Response. Members of the public want speedy approvals of their house plans, certificates of fitness for occupation of their newly-built houses, quick service at the immigration counters, at hospital dispensaries etc. The business community want quick approvals for company incorporation, trade licences, manufacturing licences, duty drawbacks, patent rights, approval of industrial premises, crucial market information on their products and services, etc. If speed is the essence in doing business, then systems and procedures, particularly those that ensure accuracy, reliability, consistency and simplicity will have to be put in place.

5. Bidang latihan untuk pegawai-pegawai tinggi adalah perkara penting yang patut diberi perhatian serius dalam tempoh Rancangan Malaysia Ke-7. Saya fikir sudah tiba masanya pegawai-pegawai kanan harus didedahkan kepada ilmu-ilmu semasa yang membantunya menjalankan tugas dengan berkesan ke arah mencapai wawasan negara. Bidang-bidang yang saya ingin cadangkan ialah:

(i) Total Development Concept for 2020 bagi menyediakan pegawai-pegawai dengan kefahaman yang mendalam tentang visi dan matlamat negara;

(ii) Comparative Public Administration yang membolehkan kita mempelajari pengalaman serta kejayaan negara-negara lain bagi memantapkan usaha-usaha ke arah kecemerlangan yang lebih tinggi;

(iii) Contemporary Economic and Financial Issues supaya kita sentiasa dilengkapi dengan perkembangan terkini berkaitan dengan hal-hal ekonomi dan kewangan dalam dan luar negeri. Dengan ini kita berupaya untuk respon serta menangani isu-isu tersebut dengan sebaik-baiknya;

(iv) Cross Cultural Interaction bagi meningkatkan kesedaran tentang pentingnya interaksi serta kemahiran dalam perundingan antara budaya;

(v) Geo-Political Studies ialah untuk membolehkan pegawai-pegawai awam sentiasa sensitif terhadap perubahan dalam arena politik antarabangsa yang dinamik dan menggunakannya untuk kepentingan ekonomi negara;

(vi) Strategies for Global competition bagi mempertajamkan kebolehan kita dalam meningkatkan daya saing negara di arena antarabangsa;

(vii) Strategic Management of Technology bertujuan untuk mengenali dengan lebih mendalam model-model strategik dalam meningkatkan penggunaan teknologi canggih dan terkini;

(viii) Lateral Thinking /Mindfulness bertujuan mewujudkan pegawai-pegawai yang sentiasa berfikir lebih luas dalam menyelesaikan masalah-masalah dan isu tanpa terkongkong kepada cara-cara pemikiran tradisional;

(ix) Creativity and innovation bagi meningkatkan kesedaran dan keupayaan pegawai-pegawai supaya sentiasa kreatif dan menghasilkan kaedah atau teknik baru dalam meningkatkan kecekapan dan keberkesanan pengurusan;

(x) Problem Solving Techniques ialah bertujuan untuk mendedahkan pegawai-pegawai dengan teknik-teknik penyelesaian masalah dan seterusnya menggunakannya dengan betul dan teratur dengan memberi penekanan kepada teknik-teknik yang lebih berbentuk kualitatif dan kuantitatif;

(xi) Negotiation Skills untuk meningkatkan kemahiran dalam mengadakan perundingan yang berkesan sama ada di peringkat individu dan kumpulan dan di peringkat antarabangsa;

(xii) Communications Skills bagi meningkatkan kemahiran dan keyakinan diri dalam berkomunikasi dengan secara lebih berkesan;

(xiii) Team Leadership and Interpersonal Skills yang bertujuan mengasah bakat kepimpinan dan kebolehan dalam konteks perhubungan dengan pihak-pihak lain;

(xiv) Administrative Law bagi mendedahkan pegawai-pegawai dengan perundangan-perundangan pentadbiran serta kefahaman tentang implikasi setiap undang-undang yang berkaitan;

(xv) Quality Management and Standard yang antara lain menekankan pentingnya pengurusan kualiti menyeluruh serta sistem pengurusan dan jaminan kualiti khususnya dalam pelaksanaan ISO 9000;

(xvi) Crisis Management bertujuan menyediakan pegawai-pegawai dalam menguruskan isu dan masalah dalam situasi krisis;

(xvii) Information Technology bagi meningkatkan pengetahuan dan kemahiran dalam penggunaan teknologi maklumat secara berkesan di berbagai bidang pengurusan dan pentadbiran.

6. Pada kesempatan ini, saya ingin mengumumkan bahawa Kemudahan Cuti Tanpa Rekod Bergaji Penuh selama tujuh hari dipinda dan digantikan dengan Sijil Amanah Saham Bumiputera atau ASB bernilai RM300 diberi kepada penerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang dari kalangan Bumiputera, atau Sijil Premium Bank Simpanan Nasional bernilai RM300 diberi kepada penerima Anugerah Perkhidmatan Cemerlang dari kalangan bukan Bumiputera.

7. Akhir sekali saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih saya kepada Kerajaan Negeri Sabah di atas sokongan yang diberikan khususnya dalam membiayai program-program pembaharuan dalam Perkhidmatan Awam yang diperkenalkan oleh Kerajaan untuk dilaksanakan di Negeri Sabah. Dengan ini, saya dengan rasminya menutup Persidangan Kecemerlangan Ketua-ketua Agensi Kerajaan di Sabah.