

Penyampai : TAN SRI ABDUL HALIM BIN ALI
Tajuk : MAJLIS ANUGERAH KHAS PERKHIDMATAN AWAM TAHUN 1996
Lokasi : HOTEL CONCORDE, KUALA LUMPUR
Tarikh : 17-12-1996

1. Saya rasa amat bersyukur kerana kita sekali lagi dapat mengadakan Majlis Penyampaian Anugerah Khas Perkhidmatan Awam 1996 pada malam ini. Majlis pada tahun ini adalah istimewa kerana ia diadakan berasingan daripada Majlis Anugerah Kualiti Perkhidmatan Awam. Ini dibuat bagi menekankan bagaimana pentingnya aspek pengurusan organisasi yang dipertandingkan iaitu pengurusan sumber manusia, pengurusan kewangan, pengurusan projek, pengurusan kaunter, pengurusan fail dan pengukuran prestasi dalam sesuatu perkhidmatan awam yang baik dan berkesan.

2. Saya ingin mengambil kesempatan di majlis ini untuk mengucapkan setinggi-tinggi tahniah dan syabas kepada agensi-agensi yang telah berjaya memenangi anugerah-anugerah khas Perkhidmatan Awam ini.

Kejayaan yang dicapai hendaklah dijadikan ukuran tahap prestasi organisasi atau individu tersebut, yang mana matlamat pencapaian di masa depan harus sekurang-kurangnya menyamai kalau tidak, melangkaui tahap kecemerlangan ini. Saya percaya bahawa sekiranya budaya kerja berkualiti dapat terus disemadikan sebagai amalan harian organisasi, setiap unit di dalamnya akan sentiasa bersedia serta berupaya untuk menghasilkan kerja yang bermutu tinggi baik dari segi pengurusan dalaman maupun perkhidmatan luaran pada setiap masa.

3. Majlis pada malam ini merupakan majlis kelima diadakan sejak ia dimulakan pada tahun 1992. Pada tahun 1994 dan 1995, majlis ini diadakan bersama-sama dengan Majlis Anugerah Kualiti Perkhidmatan Awam. Pemberian Anugerah Khas Perkhidmatan Awam dalam setiap satu daripada tujuh (7) bidang pengurusan pada malam ini diiktiraf sama penting sebagai ukuran kecemerlangan organisasi. Tiada satu bidang yang lebih penting, malah ketujuh-tujuh bidang ini saling menyokong dan membantu antara satu sama lain. Lima daripada bidang ini iaitu pengurusan kewangan, pengurusan projek, pengurusan kaunter, pengurusan fail dan pengurusan teknologi maklumat adalah aktiviti-aktiviti yang dianggap sebagai hardware of management yang membentuk sistem-sistem operasi dalam organisasi. Dua lagi bidang iaitu pengurusan sumber manusia dan pengukuran prestasi adalah aspek-aspek the softer side of management yang melengkap dan menyokong pelaksanaan sistem-sistem operasi. Apabila ketujuh-tujuh bidang ini disatupadu dan diuruskan dengan berkualiti, agensi Kerajaan akan berjaya mewujudkan sistem pengurusan organisasi yang menyeluruh dan berkesan dalam mencapai matlamat organisasi serta berupaya terus relevan searus dengan peredaran masa.

4. Anugerah Pengurusan Kewangan diberikan kepada sesebuah agensi Kerajaan yang telah berjaya mempamerkan ciri-ciri cemerlang dalam pengurusan kewangan. Pemilihan dibuat berasaskan lima kriteria utama iaitu pengurusan sistem belanjawan yang berhemah bagi pengagihan dan pembahagian peruntukan; sistem perakaunan yang terancang, kemas dan terkawal; amalan pengurusan aset dan stor yang cekap dan mematuhi peraturan; sistem penyediaan kewangan yang tepat dan bertanggungjawab serta inovasi- inovasi dalam pengurusan kewangan. Kerajaan berharap melalui pemberian anugerah ini, budaya pengurusan kewangan berhemah yang mementingkan akauntability, disiplin dan ketelusan akan dapat diterapkan di agensi-agensi Kerajaan. Kita semua adalah pemegang amanah yang berkewajipan untuk mengurus sumber kewangan negara secara bijaksana dan sebaik mungkin bagi mengoptimumkan penggunaannya.

Tahap akauntabiliti dan disiplin yang tinggi serta ketelusan dalam pengurusan kewangan akan menjamin integriti dan kredibiliti agensi-agensi Kerajaan sebagai pemegang amanah yang menjaga kepentingan awam dan negara.

5. Saya yakin, agensi-agensi Kerajaan yang memiliki ciri-ciri kecemerlangan dalam pengurusan kewangan akan berjaya menghindari kelemahan- kelemahan semasa yang serius dan berulang terutamanya yang melibatkan kelemahan perakaunan dan kelemahan pengurusan. Di antara kelemahan perakaunan tersebut adalah penyerahan penyata kewangan yang lewat, kawalan pengurusan yang longgar, perbelanjaan yang melebihi peruntukan dan daftar aset yang tidak diselenggarakan dengan

cekap.

Kelemahan pengurusan pula, menyentuh kegagalan mengamalkan budaya audit, pemberian maklumat yang tidak lengkap dan penyediaan penyata kewangan yang tidak benar-benar bebas dan telus.

6. Terdapat empat jenis sijil yang biasanya dikeluarkan oleh Ketua Audit Negara kepada agensi- agensi Kerajaan yang telah diaudit. Pertama, Clean Certificate iaitu sijil yang diberikan kepada agensi yang menguruskan rekod perakaunannya dengan sempurna tanpa sebarang keraguan mengikut prinsip International Accounting Standard. Kedua, Sijil Bersyarat atau Qualified Certificate adalah sijil yang diberikan kepada agensi yang rekod serta sistem perakaunan berada dalam keadaan teratur tetapi ianya tertakluk kepada komen atau teguran tertentu.

Ketiga, Adverse Certificate, sijil yang diberikan kepada agensi yang penyata kewangannya tidak menunjukkan a true and fair view. Akhirnya, Disclaimer Certificate dikeluarkan kepada agensi yang tidak penyenggara rekod-rekod asas perakaunan yang ditetapkan dan kawalan dalaman yang longgar.

Saya amat berharap agar semua agensi Kerajaan akan berusaha memperkemaskan urusan perakaunannya agar dapat melayakkan diri untuk menerima sijil jenis pertama, iaitu clean certificate.

7. Anugerah Pengurusan Projek diberikan kepada sesebuah agensi Kerajaan yang telah membuktikan kecemerlangan dalam menguruskan projek-projek pembangunan. Agensi dinilai menggunakan lima kriteria yang ditetapkan iaitu prestasi dan kemajuan projek, kewujudan Bahagian Perancangan dan Pembangunan yang berwibawa, perancangan projek yang berkesan, pelaksanaan yang kemas dan pengawasan serta pengesanan projek yang teratur. Agensi yang berjaya mempamerkan ciri-ciri kecemerlangan dalam bidang pengurusan projek akan dapat melaksanakan semua projek pembangunan yang dipertanggungjawabkan kepada mereka mengikut jadual dan peruntukan yang diluluskan.

8. Perancangan yang berkesan, pelaksanaan yang kemas dan pengawasan yang teratur mampu memastikan prestasi dan kemajuan projek at the ground level berada di tahap yang baik dan menepati perancangan yang ditetapkan. Pengurusan projek seumpama ini akan dapat mengelakkan berlakunya kelewatan dalam pelaksanaan projek-projek pembangunan serta bertambahnya projek-projek terbengkalai, yang pasti menjejaskan pencapaian matlamat rancangan pembangunan tersebut.

9. Anugerah Pengurusan Kaunter adalah suatu pengiktirafan terhadap perkhidmatan berkualiti yang berorientasikan pelanggan. Perkhidmatan kaunter merupakan perkhidmatan barisan hadapan di mana pelanggan akan berurusan secara bersemuka dengan pegawai-pegawai dan kakitangan Kerajaan. Tahap perkhidmatan yang diberikan di kaunter-kaunter memberi gambaran mengenai imej agensi dan yang paling penting terhadap imej Perkhidmatan Awam secara keseluruhan.

10. Perkhidmatan kaunter yang dapat memberikan imej yang baik kepada pelanggan-pelanggannya adalah perkhidmatan kaunter yang mengamalkan ciri-ciri kecemerlangan seperti mengenalpasti kehendak dan harapan pelanggan melalui penyediaan peti cadangan, sesi dialog dan borang-borang khas; menyediakan kemudahan-kemudahan untuk keselesaan pelanggan; membuat persediaan untuk menerima pelanggan bagi memastikan perkhidmatan dapat diberikan dengan lancar sepanjang hari; serta melayan dan memberi perkhidmatan dengan mesra, bersopan, adil dan profesional. Kemudahan yang canggih dan persediaan yang rapi akan menjadi cacat sekiranya layanan oleh petugas kaunter tidak memuaskan hati pelanggan.

11. Pengurusan fail juga adalah nadi penggerak kepada sistem operasi dalam organisasi. Anugerah Pengurusan Fail memberi pengiktirafan kepada organisasi yang memiliki ciri-ciri dan sistem pengurusan fail cemerlang termasuklah pembukaan fail yang seragam; pergerakan fail yang terkawal; penyimpanan yang sistematik, selama dan mudah didapatkan kembali; serta penyenggaraan dan pelupusan berjadual yang mematuhi peraturan yang ditetapkan. Sistem fail yang diurus dengan cemerlang akan dapat membekalkan maklumat lengkap mengenai aktiviti organisasi pada bila-bila masa maklumat tersebut diperlukan.

12. Pengurusan fail yang lemah akan melambatkan tindakan-tindakan penting yang perlu diambil oleh agensi dan mengganggu proses membuat keputusan serta boleh menyebabkan keputusan yang dibuat tidak lagi relevan. Kesukaran untuk mendapatkan fail juga boleh mengakibatkan wujudnya kerja tertunggak.

13. Perkhidmatan Awam juga sedang melangkah ke dalam era electronic government. Teknologi maklumat yang menjadi komponen terpenting menjadi teras kepada pembangunan dan pemodenan pentadbiran Kerajaan. Pelaksanaan dan penggunaan electronic government sepenuhnya menjelang abad ke 21 akan mewujudkan multimedia-network yang akan menghubungkan pentadbiran-pentadbiran Kerajaan di semua peringkat. Ini akan memudahkan lagi orang awam dan sektor swasta untuk mendapatkan perkhidmatan agensi-agensi Kerajaan. Untuk tujuan ini, agensi Kerajaan seharusnya membiasakan diri dengan penggunaan teknologi maklumat terkini dalam operasi harian mereka. pemberian Anugerah Pengurusan Teknologi Maklumat adalah satu langkah untuk menggalakkan agensi Kerajaan menerokai penggunaan teknologi maklumat bagi meningkatkan kecekapan sistem-sistem operasi agensi, menambah produktiviti dan memperbaiki sistem pemberian perkhidmatan kepada pelanggan.

14. Anugerah Pengurusan Maklumat diberikan kepada agensi yang telah mencapai kecemerlangan dalam penggunaan teknologi maklumat. Pemenang dipilih berdasarkan kepada kriteria-kriteria penting yang meliputi perancangan teknologi maklumat yang strategik; struktur pengurusan sistem maklumat yang menggalakkan perkembangan penggunaan maklumat; skop penggunaan teknologi maklumat dan pembangunan sistem aplikasi yang memenuhi keperluan perancangan dan operasi agensi; proses penilaian dan pengauditan sistem maklumat yang memenuhi standard yang ditetapkan; pengurusan data yang menjamin maklumat yang tepat, senang diperolehi dan menepati masa; serta pengurusan sistem komputer yang terancang, cekap dan menyokong kepada peningkatan kualiti agensi. Sistem operasi yang baik perlu dikendalikan oleh pegawai dan staf yang cekap, terlatih, bermotivasi, prihatin dan profesional. Untuk tujuan ini, Kerajaan turut memberikan penekanan kepada the softer side of management iaitu pengurusan sumber manusia yang menekankan building relationship- building and consensus seeking bagi mencapai matlamat organisasi.

15. Selaras dengan hasrat ini, Kerajaan memperkenalkan Anugerah Pengurusan Sumber Manusia.

Anugerah ini diberikan kepada agensi yang telah memberi keutamaan kepada pembangunan dan penggunaan sumber manusia yang memenuhi keperluan agensi.

Agensi yang berjaya merangkul anugerah ini dipilih berasaskan kepada enam kriteria yang melibatkan penelitian ke atas peranan pengurusan dalam merancang keperluan, pengambilan dan penempatan sumber manusia; program-program latihan dan kemajuan kerjaya; program penerapan nilai-nilai murni, amalan kerja beretika dan produktif; program kebajikan dan memupuk semangat kekitaan serta penguatkuasaan peraturan-peraturan dan disiplin.

16. Pengurusan sumber manusia yang cemerlang adalah yang mematuhi keperluan the right person for the right job. Untuk tujuan ini, proses perancangan, pengambilan dan penempatan yang akan dilaksanakan di agensi Kerajaan perlu menjurus ke arah keperluan ini. Bagi pegawai dan staf yang telah dilantik dan ditempatkan seperti sedia ada, program latihan dan kemahiran yang dioorientasikan mengikut bidang kerja di mana pegawai dan staf berkenaan ditempatkan perlu diberi perhatian utama oleh pengurusan atasan mana- mana agensi Kerajaan. Sebagai misalan, mereka yang ditugaskan untuk memberi perkhidmatan di kaunter perlu dilatih dengan nilai-nilai dan teknik untuk berhubung dengan orang ramai. Seboleh mungkin, petugas tersebut hendaklah dipilih dari kalangan mereka yang mempunyai sifat semula jadi suka dan mahir semasa berurusan dengan orang ramai.

17. Kerajaan juga telah memperkenalkan Anugerah Pengukuran Prestasi sebagai salah satu bidang pengurusan tambahan yang diberikan pengiktirafan di bawah Anugerah Khas Perkhidmatan Awam dalam tahun 1994. Ia bertujuan untuk memupuk amalan mementingkan pengukuran prestasi di agensi Kerajaan.

Mekanisma pengukuran prestasi akan membolehkan agensi-agensi Kerajaan mengetahui, menilai dan membandingkan pencapaian sebenar dengan sasaran dan matlamat yang dikenalpasti. Agensi-agensi yang memohon untuk anugerah ini dinilai dari segi prestasi cemerlang yang ditunjukkan dalam usaha menggubal dan menggunakan petunjuk-petunjuk prestasi bagi mengukur pencapaian organisasi. Pewujudan petunjuk prestasi melibatkan perancangan untuk mencapai prestasi, serta pengesanan, penilaian dan pelaporan prestasi.

18. Oleh itu the hardware and the soft side of management, perlu diurus dengan baik. Kepimpinan adalah tunggak yang mampu menggembeling sumber- sumber organisasi untuk menuju kepada pencapaian matlamat organisasi. Kepimpinan berwawasan menyediakan tujuarah yang dapat memandu organisasi mencapai matlamat tersebut. Kepimpinan wujud dalam kesemua tujuh bidang pengurusan yang diberi anugerah pada malam ini. Ini membuktikan bahawa komitmen dan sokongan pengurusan atasan adalah merupakan faktor utama penentu kejayaan agensi-agensi Kerajaan.

19. Akhir kata saya ingin sekali lagi merakamkan ucapan tahniah dan syabas kepada agensi-agensi yang berjaya dipilih sebagai pemenang-pemenang Anugerah.

Kepada agensi-agensi yang tidak terpilih pada tahun ini, anggaplah ia sebagai suatu proses pembelajaran.

Pengalaman penyertaan sekiranya dimanfaatkan mampu menjamin kejayaan di masa hadapan. Di sini saya ingin menyarankan supaya agensi-agensi yang belum terpilih, menganjurkan program lawatan dan meninjau program-program kecemerlangan yang telah diusahakan oleh agensi-agensi yang telah berjaya. Selamat maju jaya dan terus berikhtiar mempertingkatkan pencapaian demi kecemerlangan organisasi dan Perkhidmatan Awam keseluruhannya.