

Penyampai : TAN SRI ABDUL HALIM BIN ALI
Tajuk : ANATIONAL WORKSHOP ON THE IMPLEMENTATION OF MS ISO 9000 IN PUBLIC
SECTOR AGENCIES RELATED TO THE TRANSPORT INDUSTRY
Lokasi : PAN PACIFIC GLENMARIE RESORT, SHAH ALAM
Tarikh : 25-11-1996

1. Terlebih dahulu, saya mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Pengangkutan yang sudi menjemput saya untuk menyampaikan ucapan dan seterusnya merasmikan bengkel Kebangsaan mengenai "the Implementation of MS ISO 9000 in Public Sector Agencies Related to the Transport Industry" pada pagi ini. Saya juga ingin mengucapkan tahniah dan syabas kepada Kementerian Pengangkutan dan agensi- agensi di bawahnya, khususnya kepada Ketua Setiausaha Kementerian, Y. Bhg. Datuk Haji Othman Bin Mohd. Rijal yang menerajui usaha untuk melaksanakan MS ISO 9000 secara terancang dan menyeluruh di kalangan sektor pengangkutan negara ini. Sehubungan ini, saya ingin juga mengalu-alukan penyertaan dan penglibatan sektor swasta di dalam bengkel ini. Sokongan dan kerjasama mereka merupakan sumbangan besar ke arah kejayaan pelaksanaan MS ISO 9000 dalam perkhidmatan pengangkutan dan adalah selaras dengan matlamat konsep Persyarikatan Malaysia.

2. Bengkel yang dianjurkan pada pagi ini akan memberi hasil yang baik pada jangkamasa panjang terutamanya dalam melahirkan penghayatan dan penerapan budaya kualiti di dalam penyelenggaraan dan pengurusan perkhidmatan dan pengangkutan barangan serta orang awam, secara teratur dan bermutu tinggi menjelang tahun 2020.

3. Usaha-usaha untuk memperbaiki sistem pengangkutan di negara ini jelas dapat dilihat dari perkembangan prasarana dan penggunaan teknologi moden yang semakin luas pada masa kini. Dalam hal ini, peranan dan tanggungjawab Kementerian Pengangkutan adalah berat sekali, khususnya dalam usaha untuk mempertingkatkan tahap penyediaan dan mengawasi pelaksanaan projek-projek mega yang kini sedang dan bakal dibina, termasuklah projek KLIA, KL Sentral dan LRT, serta membantu kejayaan projek- projek penswastan Pelabuhan Barat di Pelabuhan Klang dan Pelabuhan Johor.

4. Kita sedar bahawa industri pengangkutan di negara ini sedang melalui perubahan pesat searus dengan peningkatan aktiviti perdagangan dan pengangkutan antarabangsa. Oleh itu sektor pengangkutan negara harus bersedia dari awal bukan sahaja dari segi menyediakan kemudahan-kemudahan terbaik di semua pusat keluar masuk utama negara malah lebih penting lagi, berupaya menawarkan perkhidmatan bermutu tinggi kepada golongan pelanggan berdasarkan kepada tahap kualiti bertaraf antarabangsa. Dengan adanya kesedaran terhadap kepentingan MS ISO 9000 dan penerapannya di dalam perkhidmatan sektor pengangkutan, kesemua agensi dan pihak terlibat akan dapat menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara serta daya saingan di arena antarabangsa. Kita dapat perhatikan bahawa beberapa ekonomi membangun dunia telah dilanda masalah memampatkan daya saing akibat ketidakupayaan industri pengangkutan mereka menyediakan perkhidmatan yang cekap dan berkesan. Perjalanan penumpang serta pengangkutan kargo tidak dapat diuruskan dengan cepat, teratur dan selamat.

Begitulah juga dengan nasib beberapa 'landlocked countries' yang terpaksa bergantung sepenuhnya kepada negara-negara jiran serta terikat dengan beberapa syarat transit yang restrictive.

5. Melihat dari aspek yang lebih luas, golongan pelanggan sentiasa menuntut jaminan ekonomi dan keselamatan apabila terlibat dalam urusan pengangkutan. Kekuatan ekonomi dan keselamatan dalam negeri boleh memberikan kelebihan daya saing bagi industri tersebut. Pelabur-pelabur dari luar negara khususnya akan lebih berkeyakinan untuk melabur di negara ini sekiranya berpuashati dengan penyediaan infrastruktur dan kemudahan awam yang mencukupi agar mendapat pulangan yang tinggi daripada pelaburan mereka. Suasana politik yang menjamin keselamatan pengangkutan kargo dan penumpang juga mendorong firma perkapalan serta agensi-agensi pelancongan untuk lebih kerap kali mengadakan pelaburan dan menyediakan pakej lawatan ke negara ini.

6. Menyedari betapa pentingnya peranan industri pengangkutan dalam menyokong pertumbuhan

ekonomi negara, Kerajaan dalam tempoh Rancangan Malaysia Ke 7 telah memberi tumpuan kepada usaha-usaha untuk memperbaiki kecekapan dan meningkatkan produktiviti industri pengangkutan negara.

7. Dalam hubungan ini, perancangan dan pelaksanaan projek bagi tempoh Rancangan Malaysia Ke 7 adalah menjurus kepada pencapaian dua objektif, iaitu meningkatkan keupayaan sektor pengangkutan dan memastikan keselesaan dan keselamatan perjalanan.

Untuk ini, tumpuan Kerajaan adalah kepada pembangunan sistem pengangkutan awam yang cekap, bersepadu dan mesra kepada alam sekitar (environment- friendly) bagi menarik lebih ramai penumpang menggunakan perkhidmatannya. Beberapa projek mega sedang di dalam proses pelaksanaan, seperti projek LRT, rangkaian lalu-lintas lingkaran luar dan dalam bagi sekitar kawasan Kuala Lumpur dan Wilayah Persekutuan, projek KLIA, projek KL Sentral, penaikan taraf stesyen-stesyen keretapi dan bas awam serta peningkatan perkhidmatan keretapi komuter yang mana, merupakan manifestasi komitmen Kerajaan ke arah mencapai matlamat wawasan 2020.

8. Dalam tempoh Rancangan Malaysia Ke 7 juga, kadar trafik penumpang dan kargo udara dijangka mengalami perkembangan pesat iaitu pada kadar masing-masing 8.0 peratus dan 9.0 peratus setahun. Usaha bagi memperbaiki keupayaan dan kemudahan pengangkutan udara mestilah diteruskan bagi memenuhi permintaan yang kian bertambah untuk perkhidmatan perjalanan serta pengangkutan kargo. Pengurusan trafik udara juga akan dipermodenkan bagi meningkatkan jaminan keselamatan penerbangan.

9. Pembinaan KLIA merupakan satu pendekatan inovasi yang menitikberatkan hubungan manusia dan alam sekitar, yang disandarkan kepada konsep Lapangan Terbang Di Tengah Hutan. Seperti juga Pelabuhan Klang yang akan muncul sebagai pelabuhan hub serantau yang berdaya saing, KLIA juga akan dijadikan sebagai hub udara serantau yang mampu bersaing bagi menarik lebih banyak syarikat penerbangan menggunakannya sebagai pusat untuk mendaratkan dan mengambil penumpang ke destinasi- destinasi lain.

10. Strategi dan langkah-langkah yang telah disusun serta projek-projek gergasi yang telah dirancang dalam tempoh Rancangan Malaysia Ke 7 merupakan cabaran yang perlu ditangani oleh Kementerian dan agensi-agensi yang terlibat. Cabaran ini adalah amat luas dan kompleks. Oleh itu semua agensi terlibat hendaklah memberi komitmen dan sokongan penuh untuk mengeksploitasi kemudahan-kemudahan moden yang akan diwujudkan, agar dapat dimanfaatkan bagi kesejahteraan golongan pengguna di samping menarik lebih banyak pelaburan asing, dan aktiviti dagangan dan komersil antarabangsa di negara ini.

11. Kementerian Pengangkutan dan agensinya haruslah memikul tanggungjawab dengan sebaik-baiknya dalam melaksanakan tugas kawalselia, serta berperanan sebagai fasilitator kepada pengusaha-pengusaha dalam industri pengangkutan, yang terdiri daripada agensi- agensi swasta. Cabaran ini perlu ditangani dengan sistematik, bersepadu dan professional. Kementerian dan agensi-agensinya juga hendaklah berperanan sebagai pemangkin (catalyst) untuk menggalakkan agensi swasta bergiat cergas dalam menjalankan operasi mereka dengan cekap agar keuntungan yang terhasil akhirnya dapat memberi manfaat kepada negara. Pada masa yang sama, kerjasama sektor awam dan sektor swasta mampu memberi sumbangan kepada kemajuan industri pengangkutan negara dengan menyediakan perkhidmatan pengangkutan darat, udara dan laut yang berkualiti, serta dapat memuaskan hati pengguna-pengguna perkhidmatan berkenaan. Ini adalah penting untuk memastikan agar hasrat dan matlamat murni Kerajaan melalui Rancangan Malaysia Ke 7 akan dapat dicapai.

12. Seperti yang telah saya tekankan tadi, pelaksanaan MS ISO 9000 di agensi-agensi yang terlibat dengan industri pengangkutan merupakan satu langkah bijak yang bertepatan masanya. Pelaksanaan MS ISO 9000 akan membolehkan agensi-agensi berkenaan mewujudkan satu sistem pengurusan kualiti yang dapat menjamin pemberian perkhidmatan yang konsisten dari segi kualitinya kepada pelanggan pada setiap masa.

Jika produk yang dihasilkan oleh sektor pembuatan dan perkilangan perlu mematuhi standard-standard kualiti tertentu, perkhidmatan yang diberikan oleh agensi-agensi Kerajaan berdasarkan kawalan MS ISO 9000 harus mampu tahap kualiti antarabangsa yang ditetapkan.

13. Bagaimana MS ISO 9000 boleh mencapai matlamat ini ? Pada asasnya, MS ISO 9000 adalah satu framework bagi pengurusan sistem kualiti yang berlandaskan kepada pendekatan quality assurance.

Quality assurance ini hendaklah dijadikan asas jaminan, bermula dari masa pelanggan meminta perkhidmatan, sehinggalah perkhidmatan tersebut disampaikan kepada pelanggan berkenaan. Assurance can therefore be defined as confidence (to the customer) that the product or service is of the required quality.

14. Sistem pengurusan kualiti di bawah MS ISO 9000 memberi tumpuan kepada pengurusan proses-proses dalam organisasi khususnya proses-proses transformasi yang menukarkan input kepada output.

Penghasilan output merangkumi mutu perkhidmatan dan barangan berkualiti, yang menjadi asas penerimaan oleh pelanggan ataupun negara pengimport barangan.

Oleh itu, MS ISO 9000 membantu organisasi mengenalpasti citarasa pelanggan mereka serta merancang dan mengawal proses, agar mampu menghasilkan perkhidmatan dan barangan yang menepati tahap kualiti untuknya. Seterusnya, MS ISO 9000 menetapkan kaedah pemeriksaan dan pengawalan kualiti pada setiap peringkat proses penghasilan barangan dan perkhidmatan terlebih dahulu bagi memastikan ianya mematuhi spesifikasi yang ditetapkan. Ini adalah bagi memastikan proses pada mana-mana peringkat tidak terjejas oleh kehadiran bahan-bahan, mesin-mesin serta prosedur-prosedur yang tidak mematuhi spesifikasi yang ditetapkan. Input-input yang tidak mematuhi spesifikasi semasa berada dalam peringkat pemerosesan akan hanya menghasilkan produk dan perkhidmatan yang tidak memenuhi kehendak pelanggan.

15. Untuk memantapkan penggunaan MS ISO 9000 di dalam perkhidmatan pengangkutan, Kementerian Pengangkutan harus mengorak atau mewujudkan program latihan yang sesuai dan secukupnya bagi golongan personelya. Di samping itu, setiap aktiviti serta tindakan yang diukur berdasarkan sistem kualiti, harus didokumenkan sebagai dasar atau prosedur untuk panduan dan kegunaan masa depan.

16. Saya percaya bahawa seminar ini akan memberi tumpuan kepada perbincangan mengenai isu-isu penting dan strategi yang praktikal bagi melaksanakan MS ISO 9000 di Kementerian dan di agensi-agensi kawalselia di bawahnya seperti DCA, Maritim dan JPJ.

Pelanggan mereka yang rata-ratanya adalah terdiri daripada pelanggan-pelanggan sektor swasta seperti MAS, KTMB, MAB dan KCT yang terdahulu-nya di bawah Kementerian Pengangkutan memerlukan perkhidmatan yang berkualiti, cekap, cepat, informatif dan tepat. Pelaksanaan MS ISO 9000 akan membolehkan agensi-agensi kawalselia ini memastikan bahawa peranan sebagai fasilitator dan catalyst yang perlu mereka mainkan adalah memenuhi kehendak tersebut.

Kesannya, industri pengangkutan yang dipelopori oleh sektor swasta akan dapat berkembang dan memainkan peranan yang lebih aktif sebagai engine of growth dalam pembangunan ekonomi Malaysia untuk menjadi negara perindustrian menjelang tahun 2020.

17. Pelanggan-pelanggan Kementerian seperti MAS, KCT, Lembaga-lembaga Pelabuhan dan Konsortium Perkapalan telah sejak lama dahulu berpegang kepada amalan kualiti dan perkhidmatan yang memuaskan kehendak pelanggan. Adalah menjadi harapan saya, agensi-agensi kawalselia ini dapat memberikan perkhidmatan yang kualitinya, adalah lebih baik ataupun sekurang-kurangnya setanding dengan kualiti pelanggan-pelanggan mereka dalam sektor swasta.

Memetik kata-kata YAB Perdana Menteri, "a good government administration cannot be of a lower quality than its clients - largely the private sector".

19. Akhirnya, saya mengucapkan selamat berinteraksi kepada semua peserta sepanjang perjalanan bengkel ini. Semoga segala rumusan yang dicapai akan memberi faedah kepada semua yang terlibat serta membuahkan strategi-strategi baru di antara sektor awam dan swasta dalam menggerakkan industri pengangkutan di negara ini sebagai sebuah industri yang menjadi kebanggaan negara dan diiktiraf oleh masyarakat antarabangsa. Dengan ini, saya dengan sukacitanya merasmikan National Workshop on the Implementation of MS ISO 9000 in Public Sector Agencies Related to the Transport Industry.