

Penyampai : TAN SRI ABDUL HALIM BIN ALI
Tajuk : MAJLIS PENUTUPAN SIMPOSIUM KEBANGSAAN MS ISO 9000
Lokasi : HOTEL SHANGRI-LA, KUALA LUMPUR
Tarikh : 07-01-1997

1. Saya bersyukur kerana dapat bersama dalam Majlis Penutupan Simposium Kebangsaan MS ISO 9000 ini.

Melihatkan kepada kehadiran dan minat yang ditunjukkan oleh para peserta di sepanjang Simposium dua hari ini, saya yakin Simposium ini telah dapat meransangkan semangat dan meningkatkan komitmen tuan-tuan dan puan-puan untuk menjayakan pelaksanaan MS ISO 9000 di agensi masing-masing. Sesi seperti ini adalah penting sebagaimana yang pernah disarankan oleh seorang ketua eksekutif korporat iaitu Alf training is expensive, try ignorance@. Tanpa sesi percambahan fikiran seperti ini, kita mungkin menghadapi kos yang tinggi dan rintangan-rintangan yang lebih besar oleh kerana kita kekurangan kefahaman, maklumat dan pengalaman yang sesuai. Saya percaya bahawa penjelasan yang diberi oleh pembentang-pembentang kertas, termasuk pakar runding yang dijemput khas, serta perbincangan panel yang diadakan telah dapat menambahkan lagi pengetahuan kita semua mengenai ISO 9000 dan memberi kita arah tuju yang lebih jelas dalam melaksanakannya di sektor awam. Isu-isu yang dibangkitkan juga diharap telah dapat dijadikan input yang berguna agar kita dapat bersedia dengan perancangan yang lebih rapi dan teliti.

2. Pelaksanaan ISO 9000 dalam sektor awam secara menyeluruh seperti yang kita sedang usahakan merupakan suatu yang baru. Perkara baru lazimnya tidak mudah untuk diterima dan dilaksanakan. Pelaksana perlu diyakini bahawa perubahan tersebut dapat memberi manfaat dan boleh dilaksanakan tanpa banyak masalah. Dengan itu langkah pertama ialah menentukan setiap orang yang akan terlibat dengan perubahan tersebut benar-benar faham tentang rasional sesuatu perubahan itu dan faedah-faedah yang akan diperolehi. Bagi mereka yang responsif kepada perubahan, kefahaman ini sudah cukup untuk mendorong mereka merancang dan melaksanakan sesuatu perubahan sehingga berjaya. Kesulitan yang ditempuhi dianggap sebagai suatu cabaran yang harus ditangani dengan bijaksana. Saya berharap kita semua tergolong dalam kumpulan ini, iaitu kumpulan yang ingin melihat kejayaan cemerlang melalui perubahan yang berterusan.

3. Dalam konteks pelaksanaan MS ISO 9000, saya sukacita mendapati bahawa tindakan kita melaksanakan langkah pertama, iaitu menyebarkan pengetahuan dan membangkitkan kesedaran di kalangan pengurusan atasan telahpun dapat disempurnakan. Kita telah menyediakan garis panduan yang komprehensif dan mengadakan sesi ceramah dan taklimat sejak bulan Julai 1996 yang lalu. Simposium ini bolehlah dianggap sebagai penutup kepada fasa tersebut. Bagaimanapun ia bukan bermakna berakhirnya usaha untuk meningkatkan kefahaman mengenai ISO 9000 ini. Tuan-tuan dan puan-puan selaku ketua-ketua agensi dan pegawai-pegawai peringkat pengurusan tertinggi perlu terus mengambil inisiatif sendiri untuk meningkatkan kefahaman masing-masing, misalnya melalui perbincangan di peringkat agensi atau pembacaan buku dan majalah yang berkenaan. Salah satu bahan bacaan yang baru diperkenalkan ialah FORUM MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam, satu penerbitan tri bulanan yang diusahakan oleh MAMPU. Selain menentukan pegawai dan kakitangan membaca buletin ini, tuan-tuan dan puan-puan juga dianjurkan supaya menggalakkan mereka menyumbang makalah atau berita yang boleh dikongsi bersama.

4. Kita telah memasuki tahun baru 1997 untuk memulakan langkah kedua mengikut cadangan road-map yang telah disediakan oleh MAMPU. Beberapa tindakan perlu kita sama-sama laksanakan mulai dari sekarang. Tindakan-tindakan tersebut bukan sahaja melibatkan MAMPU, selaku lead agency dan INTAN yang bertanggungjawab menyediakan latihan, tetapi yang lebih penting tuan-tuan dan puan-puan, ketua-ketua agensi dan pegawai-pegawai kanan. Langkah kedua ini akan bermula selepas tamatnya Simposium ini. Setiap agensi dikehendaki mengenalpasti sekurang-kurangnya satu proses utama berasaskan kriteria yang telah ditetapkan dan seterusnya menetapkan skop pelaksanaan MS ISO 9000 bagi proses yang telah dipilih.

Tindakan ini perlu dilakukan segera dan saya amat berharap ia dapat diselesaikan selewat-lewatnya

pertengahan tahun ini. Pemilihan proses utama dan skop pelaksanaan ini juga perlu dirancang dan ditentukan secara strategik agar pelaksanaannya dapat memberi impak yang ketara.

5. Langkah ketiga ialah memberi latihan kemahiran kepada Pasukan Pelaksana (Project Team). Tindakan tuan-tuan dan puan-puan pada peringkat ini ialah mengenalpasti dan melantik ahli-ahli Pasukan Pelaksana yang sesuai dan memastikan mereka ini memperolehi latihan yang dikendalikan oleh INTAN atau institusi-institusi latihan kerajaan yang lain.

6. Langkah-langkah keempat dan kelima melibatkan analisa jurang perbezaan (gap analysis) dan penyediaan dokumen-dokumen MS ISO 9000 dalam agensi masing-masing.

Aktiviti analisa jurang perbezaan melibatkan proses penyemakan sistem, dokumen dan rekod yang sedia ada untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai kedudukan yang sedia ada berbanding dengan keperluan MS ISO 9000. Hasil proses analisa jurang perbezaan ini menjadikan teras kepada langkah kelima iaitu penyediaan dokumen-dokumen MS ISO 9000. Walaupun peranan utama dalam menjalankan tanggungjawab ini adalah terletak kepada Pasukan Pelaksana, tuan-tuan dan puan-puan harus memberi sokongan dan dorongan sewajarnya bagi memastikan aktiviti-aktiviti berjalan lancar.

7. Langkah keenam melibatkan latihan pegawai dan staf bagi melaksanakan prosedur yang telah didokumenkan. Ketua-ketua jabatan hendaklah memastikan latihan ini dijalankan dengan sempurna supaya staf akan menjalankan tugas-tugas mereka selaras dengan prosedur-prosedur yang didokumenkan. Satu lagi tindakan yang penting di peringkat ini adalah untuk mengenalpasti kumpulan pegawai yang akan ditugaskan untuk menjalankan audit kualiti dalaman. Mereka ini juga perlu diberi latihan pengauditan.

8. Setelah selesainya langkah-langkah yang telah saya jelaskan, agensi-agensi bolehlah mengambil langkah ketujuh iaitu melaksanakan standard MS ISO 9000. Semua agensi Kerajaan hendaklah melaksanakan aktiviti ini selewat-lewatnya mulai daripada 1 April 1998. Satu usaha penting dalam aktiviti ini ialah keperluan untuk menjalankan audit kualiti dalaman. Ketua-ketua agensi hendaklah mengambil berat terhadap laporan audit kualiti dalaman dan mengambil tindakan yang segera bagi menyelesaikan sebarang non-conformances yang dikenalpasti.

9. Langkah terakhir ialah permohonan kepada MAMPU menjalankan audit pematuhan bagi mendapatkan pengiktirafan dan persijilan. Sebelum langkah ini diambil Ketua-ketua Agensi Kerajaan hendaklah memastikan bahawa segala keperluan standard ISO 9000 telah dipatuhi.

10. Saya berharap semua Ketua-ketua Agensi mengambil perhatian keatas langkah-langkah utama dan seterusnya peranan yang akan dimainkan untuk melaksanakan aktiviti-aktiviti tersebut sebagaimana yang dijadualkan.

11. Saya juga berharap MAMPU sebagai Lead Agency dalam melaksanakan MS ISO 9000 akan menyelaraskan usaha-usaha latihan dengan mempengerusikan satu jawatankuasa yang terdiri daripada institusi-institusi latihan kerajaan seperti INTAN, INSTITUT AMINUDIN BAKI, INSPEN, AKMAL, ILKAP, IKRAM dan lain-lain. Jawatankuasa ini bertanggungjawab untuk menyelaras program-program latihan MS ISO 9000 seperti yang dikehendaki untuk menjayakan roadmap yang telah dirangkaikan.

12. Saya sukacita mendapati bahawa ada di antara agensi Kerajaan telah memulakan pelaksanaan MS ISO 9000 lebih awal, termasuk agensi-agensi di peringkat negeri dan daerah seperti Majlis Perbandaran dan sekolah-sekolah.

Terdapat di antaranya yang telah memperolehi sijil daripada SIRIM. Saya mengucapkan tahniah kepada agensi-agensi ini dan mengharapkan mereka akan meneruskan usaha mempertingkatkan keberkesanan pelaksanaannya dari semasa ke semasa. Kepada yang lain, pembelajaran daripada Simposium hendaklah digunakan sebaik mungkin. Kita bukan sahaja telah mendengar penjelasan yang lebih terperinci daripada pakar dalam dan luar negeri mengenai ISO 9000, tetapi juga berpeluang berkongsi pengalaman dengan agensi-agensi awam dan swasta yang telah melaksanakannya. Dari pemerhatian

saya, ada beberapa natijah penting yang dapat dipelajari dari pengalaman mereka ini: Pertama, pentingnya keyakinan bahawa standard MS ISO 9000 boleh digunakan dengan berkesan dalam sektor awam sebagaimana kejayaannya di sektor swasta; Kedua, pentingnya komitmen yang tinggi daripada pihak pengurusan atasan. Kepimpinan mereka amat diperlukan dalam membawa perubahan ini dan mewujudkan budaya kerja di kalangan anggota masing-masing yang dapat menyokong pelaksanaan secara berterusan.

Penglibatan mereka dalam perancangan dan perhatian mereka ke atas kemajuan pelaksanaan akan menentukan pencapaiannya menjurus kepada matlamat yang dituju; Ketiga, pentingnya dasar kualiti yang jelas dan kefahaman yang menyeluruh di kalangan semua anggota organisasi mengenai dasar kualiti yang ditetapkan dan bagaimana ia dapat dicapai melalui pelaksanaan ISO 9000; Keempat, pentingnya semangat yang kental dan ketabahan di kalangan setiap pegawai dan kakitangan untuk bekerja keras dalam melaksanakan setiap peringkat, terutama dalam menyediakan dan menyelenggara dokumen-dokumen yang diperlukan, dan seterusnya melaksanakan apa yang didokumenkan. Untuk maksud ini ketua-ketua agensi perlu berupaya meningkatkan dorongan anggota masing-masing dan menggembleng sumber tenaga manusia yang ada ke tahap optimum. Ini mungkin memerlukan penyusunan semula tugas dan kaedah kerja yang memberi penekanan kepada semangat berpasukan; Kelima, pentingnya mekanisme sesuai diwujudkan bagi mengesan kemajuan pelaksanaan serta mengenalpasti masalah pelaksanaan yang akan timbul dari semasa ke semasa. Dalam hal ini saya menggesa Ketua-ketua Setiausaha Kementerian, Setiausaha-Setiausaha Kerajaan Negeri dan ketua-ketua agensi menjadikan laporan kemajuan pelaksanaan ISO 9000 sebagai agenda tetap dalam mesyuarat-mesyuarat pengurusan masing-masing. Di peringkat pusat pula, saya akan menentukan bahawa laporan kemajuan ini sentiasa dilaporkan di mesyuarat-mesyuarat utama yang saya pengerusikan iaitu Mesyuarat Panel Memajukan Pentadbiran Awam; Mesyuarat Ketua-Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Perkhidmatan; Mesyuarat Ketua-Ketua Jabatan Persekutuan; Mesyuarat Ketua Eksekutif Badan-Badan Berkanun Persekutuan dan Mesyuarat Perhubungan Di Antara Kerajaan Persekutuan dengan Kerajaan-Kerajaan Negeri.

13. Selain apa yang saya sebutkan tadi, saya percaya banyak lagi pembelajaran yang telah tuan-tuan dan puan- puan perolehi melalui pembentangan kertas dan perbincangan yang telah diadakan, termasuk aspek-aspek operasi yang lebih terperinci. Simposium ini juga telah menyediakan forum bagi perbincangan isu atau masalah yang dijangka. Sebahagian daripada isu tersebut boleh kita bincangkan dengan lebih lanjut dan mencari pendekatan yang sesuai. Saya benar-benar berharap bahawa, walau apapun masalah yang akan kita hadapi, ia harus dianggap sebagai proses pembelajaran yang berterusan. Saya yakin setiap masalah ada penyelesaiannya jika kita benar-benar berusaha mencari puncanya dan tabah mengatasinya.

Janganlah pula masalah tersebut dijadikan alasan untuk menggagalkan usaha murni kita ini. Kita perlu mempunyai azam yang kukuh untuk merealisasikan matlamat untuk menjadikan Perkhidmatan Awam kita sebagai yang terbaik dan berkelas dunia. Hanya dengan keyakinan ini sahaja dapat kita meneruskan keunggulan kita sebagai sebuah perkhidmatan awam yang berupaya meneruskan kecemerlangan negara kita, Malaysia, untuk memasuki abad 21.

14. Akhirnya saya ingin merakamkan ucapan terima kasih dan syabas kepada pihak penganjur Simposium ini yang telah berjaya mengumpulkan pegawai-pegawai tinggi Kerajaan dan swasta yang telah bersama-sama berbincang bagi menyediakan asas yang lebih kukuh bagi pelaksanaan MS ISO 9000. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua pengerusi-pengerusi sesi, pembentang kertas kerja dan ahli-ahli panel di atas sumbangan mereka.