

Penyampai : TAN SRI ABDUL HALIM BIN ALI
Tajuk : MAJLIS PELANCARAN BUKU "PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA - KE ARAH
KECEMERLANGAN MELALUI ISO 9000"
Lokasi : JABATAN PERDANA MENTERI, KUALA LUMPUR
Tarikh : 10-03-1997

1. Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan terima kasih di atas kehadiran ahli-ahli Panel Memajukan Pentadbiran Awam, wakil media, tuan-tuan dan puan-puan ke Majlis Pelancaran Buku "Perkhidmatan Awam Malaysia - Ke Arah Kecemerlangan Melalui ISO 9000" pada pagi ini.

2. Majlis ini adalah merupakan satu acara tahunan bagi melancarkan buku laporan mengenai usaha-usaha pembaharuan yang telah dilaksanakan oleh Perkhidmatan Awam. Buku "Perkhidmatan Awam Malaysia - Ke Arah Kecemerlangan Melalui ISO 9000" dan dalam bahasa Inggerisnya bertajuk "The Civil Service of Malaysia - Towards Excellence Through ISO 9000" adalah penerbitan yang ketujuh dalam siri "Laporan Pembaharuan dan Kemajuan Dalam Perkhidmatan Awam". Laporan ini mendokumentasikan usaha-usaha pembaharuan yang telah dilaksanakan dalam Perkhidmatan Awam dan kemajuan yang dicapai sepanjang tahun 1996.

Pembaharuan Dalam Perkhidmatan Awam 3. Pembaharuan dalam Perkhidmatan Awam adalah digerakkan oleh keperluan untuk menyesuaikan dan mensejajarkan peranannya dengan perubahan yang pesat dalam persekitaran ekonomi dan sosial. Matlamat utama ialah untuk menyediakan jentera pentadbiran yang cekap dan berkesan bagi membolehkannya memberi sumbangan bermakna kepada pencapaian wawasan negara.

4. Perkhidmatan Awam sedar bahawa untuk mencapai matlamat ini ia perlu beralih dari tradisi birokrasi yang terikat dengan peraturan dan prosedur yang ketat dan struktur pentadbiran yang mempunyai lapisan hierarki yang banyak kepada sebuah pentadbiran yang fleksibel dan lebih responsif kepada keperluan dan perubahan semasa. Ia perlu lebih cekap dan berkesan dalam memenuhi keperluan tersebut. Gaya pengurusan pula perlu dapat menyediakan persekitaran kerja yang menggalakkan penyertaan, kreativiti dan inovasi.

5. Berbagai perubahan telah dan sedang dilakukan. Ia mencakupi semua dimensi pengurusan dan pentadbiran, iaitu perubahan kepada struktur, amalan pengurusan, sistem dan prosedur, teknologi, dan yang tidak kurang pentingnya perubahan minda seluruh anggota organisasi. Perubahan-perubahan akan terus dilakukan dengan lebih giat lagi. Usaha-Usaha Pembaharuan Dalam Tahun 1996

6. Usaha-usaha pembaharuan sepanjang tahun 1996 dilaporkan dalam buku yang akan dilancarkan pagi ini. Buku setebal 241 muka surat ini mengandungi tiga bahagian iaitu Program Pembaharuan Utama, Kemajuan Dalam Tahun 1996 dan Kemajuan Keseluruhan.

Bahagian Pertama

7. Bahagian pertama adalah highlights mengenai dua program utama iaitu pelaksanaan MS ISO 9000 dan usaha ke arah mewujudkan paper-less civil service dengan penekanan kepada pelaksanaan Electronic Government. Saya akan memberi penjelasan lanjut mengenai kedua-dua program tersebut kepada wakil media selepas ini.

Bahagian Kedua

8. Bahagian kedua melaporkan pelaksanaan program-program pembaharuan dan kemajuannya sepanjang tahun 1996 yang dibahagikan kepada enam bidang utama.

Pertama, menyediakan perkhidmatan yang lebih berorientasikan pelanggan. Ini dicapai melalui program-program Pengurusan Kualiti Menyeluruh atau TQM; usaha menggalakkan inovasi; meningkatkan kegiatan Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja atau QCC; penyediaan perkhidmatan kaunter yang lebih berkualiti; dan tindakan pembersihan tunggakan kerja. Satu lagi program penting yang terus diberi

perhatian ialah pelaksanaan Piagam Pelanggan. Piagam Pelanggan merupakan komitmen Kerajaan untuk menyampaikan perkhidmatan kepada pelanggan mengikut kualiti yang telah ditetapkan. Agensi-agensi Kerajaan telah pun mengambil tindakan sewajarnya untuk memantapkan pelaksanaan Piagam Pelanggan masing-masing.

Sebahagiannya telah mengkaji semula proses dan sistem kerja dan memperkenalkan penggunaan teknologi baru bagi memperbaiki standard kualiti perkhidmatan yang ditawarkan. Terdapat juga agensi yang telah menginstitusikan sistem pengesanan untuk menilai pencapaian Piagam Pelanggan masing-masing, serta mengadakan sistem pemulihan perkhidmatan bagi mengekalkan keyakinan pelanggan terhadap perkhidmatan mereka. Kedua, menambahbaik sistem dan prosedur kerja yang merupakan salah satu komponen penting yang menentukan kecekapan dan keberkesanan sesebuah organisasi.

Penekanan adalah kepada program-program yang dapat mempercepatkan perkhidmatan kepada pelanggan. Di antara usaha ke arah ini ialah memudahkan proses kerja, menambah penggunaan borang dan lesen komposit dan memperkemaskan sistem pengurusan rekod. Dalam hal ini, penggunaan komputer telah banyak menyumbang kepada peningkatan kemajuan dalam bidang ini.

Ketiga, meningkatkan penggunaan teknologi maklumat.

Perhatian Kerajaan terhadap usaha dalam bidang ini terbukti dengan bertambahnya projek-projek dan perolehan teknologi maklumat yang diluluskan untuk sektor awam.

Dalam tempoh Rancangan Malaysia Keenam, sejumlah RM1.36 bilion telah diluluskan untuk projek-projek dan perolehan teknologi maklumat. Bagi tahun 1996 lebih daripada RM380 juta telah diluluskan. Satu lagi projek penting dalam usaha memperkukuhkan infrastruktur teknologi maklumat di sektor awam ialah penubuhan Rangkaian Telekomunikasi Bersepadu Kerajaan. Penyediaan rangkaian telekomunikasi yang lebih cekap dan bersepadu ini akan membantu usaha mewujudkan Electronic Government yang sedang giat dilaksanakan.

Keempat, memperkukuhkan hubungan kerjasama dengan sektor swasta melalui pelaksanaan Dasar Persyarikatan Malaysia. Sejak diperkenalkan dalam tahun 1983 oleh YAB Perdana Menteri, Konsep Persyarikatan Malaysia ini telah berkembang daripada sesuatu yang berbentuk strategic intent kepada operational reality. Kesannya adalah semakin nyata. Kejayaan negara dalam mengekalkan pertumbuhan ekonomi yang tinggi tidak mungkin dicapai tanpa hasil kerjasama yang erat dan kukuh antara sektor awam dan sektor swasta di bawah Konsep Persyarikatan Malaysia. Daya saing negara dalam ekonomi global juga semakin menyerlah. Sebagai contoh, The 1995 World Competitiveness Report yang diterbitkan oleh The World Economic Forum dan The International Institute of Management yang beribu pejabat di Geneva meletakkan Malaysia di tangga ke 21 sebagai negara yang paling kompetitif di dunia dan ketiga di kalangan negara-negara bukan OECD. Laporan ini juga meletakkan Malaysia di tempat yang baik dalam kebanyakan kriteria yang digunakan untuk menilai daya saing dunia. Dalam kriteria 'Kerajaan', Malaysia menduduki tempat keempat daripada 48 negara yang dinilai. Lebih khusus lagi, dalam bidang ketelusan, Malaysia menduduki tempat pertama di dunia.

Satu lagi bukti terkini ialah penemuan daripada kajian oleh The Political and Economic Risk Consultancy (PERC) yang dilaporkan oleh akhbar The Star, 3 Mac 1997. Penemuan ini adalah berasaskan kepada pandangan pegawai dagang yang diminta menilai tahap kerenah birokrasi di kalangan negara-negara Asia. Mengikut penilaian mereka, Malaysia dianggap sebagai di antara negara yang paling kurang kerenah birokrasi dan 'one of the better bureaucracy' selepas Singapura dan Hong Kong. Perkhidmatan Awam akan terus berusaha mengekalkan kejayaan ini. Tumpuan akan diberi kepada memperkukuhkan hubungan kerjasama melalui panel-panel perundingan dan dialog dan usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan serta menyediakan kemudahan yang diperlukan oleh sektor swasta.

Kelima, memperkemaskan struktur organisasi dan pengurusan sumber manusia sektor awam untuk mewujudkan sebuah pentadbiran yang lebih kemas dengan saiz anggota yang sesuai serta pegawai dan kakitangan yang mempunyai pengetahuan, kemahiran dan sikap yang secocok dengan perubahan

semasa. Ini penting bagi membolehkan Perkhidmatan Awam mengoptimumkan penggunaan sumbernya bagi melaksanakan urusan pentadbirannya dengan lebih cekap dan berkesan. Untuk maksud ini, perhatian terus diberi kepada langkah-langkah menyesuaikan saiz Perkhidmatan Awam dan pelaksanaan program penswastaan.

Dalam aspek pengurusan sumber manusia pula, penekanan adalah kepada penyediaan peluang latihan di dalam dan luar negeri serta aspek kemajuan kerjaya yang lain. Keenam, meningkatkan akauntabiliti dan disiplin. Perkhidmatan Awam sedar bahawa akauntabiliti dan disiplin yang tinggi adalah teras kepada pembentukan sebuah pentadbiran yang bersih dan berintegriti. Untuk maksud ini beberapa program khusus dilaksanakan bertujuan memperkemaskan pengurusan kewangan seperti pelaksanaan Sistem Perakaunan Yang Standard Untuk Agensi- agensi Kerajaan atau SAGA; Sistem Belanjawan Yang Diubahsuai; Sistem Perakaunan Mikro; pengurusan penyelenggaraan; dan tindakan susulan ke atas laporan Ketua Audit Negara. Penekanan juga diberi kepada pengukuran prestasi di peringkat agensi yang bertujuan untuk memastikan bahawa setiap program dan aktiviti yang dijalankan oleh sesebuah agensi dapat dilaksanakan secara cekap dan berkesan selaras dengan objektif yang ditetapkan.

Satu lagi aspek penting ialah pelaksanaan sistem pengaduan awam. Aduan orang ramai merupakan maklum balas penting sebagai petunjuk umum kepada kualiti perkhidmatan agensi-agensi Kerajaan. Dengan itu perhatian sentiasa diberi kepada tindakan menyelesaikan aduan daripada orang ramai melalui mekanisme yang diwujudkan di peringkat pusat, khususnya oleh Biro Pengaduan Awam, dan oleh agensi-agensi Kerajaan di peringkat pelaksanaan. Dalam usaha meningkatkan tahap disiplin, tindakan berterusan dijalankan oleh Jabatan Perkhidmatan Awam bagi meningkatkan kecekapan dan kesegeraan dalam pengurusan tatatertib; menentukan ketua-ketua jabatan meningkatkan pengawasan disiplin terhadap kakitangan masing-masing dan mengambil tindakan tatatertib yang lebih tegas; mengemaskini peraturan-peraturan tatatertib supaya selaras dengan keperluan semasa; dan mengadakan naziran ke jabatan-jabatan yang mempunyai banyak kes tatatertib, termasuk kes-kes yang dirujuk oleh BPR.

Bahagian Ketiga

9. Laporan kali ini juga menyediakan satu bahagian khusus yang merumuskan penilaian tentang pencapaian keseluruhan usaha-usaha pembaharuan oleh agensi-agensi Kerajaan. Penilaian ini adalah berasaskan kepada penemuan Bahagian Inspektorat MAMPU dalam siri lawatan mereka ke agensi-agensi Kerajaan. Di samping mengesan kemajuan, khususnya pelaksanaan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) dan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Kerajaan, Bahagian ini Inspektorat MAMPU turut mengenalpasti masalah-masalah yang dihadapi oleh agensi dan memberi khidmat nasihat yang diperlukan.

10. Pencapaian dinilai dari beberapa aspek termasuk sokongan pengurusan atasan; perancangan strategik kualiti; usaha-usaha yang menjurus kepada penyediaan perkhidmatan yang lebih baik kepada pelanggan; perhatian kepada pengurusan sumber manusia seperti latihan dan pengiktirafan; pembinaan semangat berpasukan; pelaksanaan pengukuran prestasi dan perhatian kepada usaha ke arah kepastian kualiti. Huraian terperinci diberi terhadap setiap aspek ini dengan contoh-contoh mengenai pelaksanaan sebenar oleh beberapa agensi yang dilawati.

11. Satu aspek yang menarik mengenai laporan kali ini ialah huraian mengenai ciri-ciri kecemerlangan agensi- agensi yang memenangi berbagai anugerah kualiti dalam tahun 1996. Maklumat ini amat berfaedah sebagai rujukan kepada agensi-agensi lain dalam usaha meningkatkan lagi prestasi masing-masing.

PANEL Sebagai Penggerak Perubahan Tuan-tuan dan puan-puan, 12. Pengurusan perubahan di negara kita agak unik kerana idea dan inisiatif untuk melakukan reformasi adalah dijana dan digerakkan dari dalam. Kita mempunyai mekanisme perubahan yang tersusun dan penggerak utama ialah Panel Memajukan Pentadbiran Awam. Ia merupakan forum bagi pencetusan idea dan pembentukan program-program baru. Ia juga the think tank yang menentukan strategi pelaksanaan agar setiap program dilaksanakan dengan berkesan dan berterusan.

13. Saya ingin merakamkan penghargaan kepada semua bekas Pengerusi dan ahli-ahli PANEL yang telah banyak memberi sumbangan kepada kejayaan kepada usaha-usaha pembaharuan. Saya percaya ahli-ahli PANEL yang ada sekarang telah cukup terdorong untuk meneruskan usaha-usaha ke arah pencapaian kecemerlangan yang lebih tinggi.

Fokus Masa Depan 14. Sebagaimana yang kita semua sedar bahawa matlamat menuju kecemerlangan tidak pernah ada penghujungnya.

Dengan demikian peluang sentiasa terbuka untuk kita meningkatkan lagi tahap kecekapan dan keberkesanan Perkhidmatan Awam. Dalam kesempatan ini sukacita saya menggariskan beberapa program yang pada pendapat saya perlu diberi fokus dan keutamaan dalam beberapa tahun akan datang ini: Pertama, menentukan usaha mewujudkan Electronic Government dilaksanakan mengikut jadual. Ini memerlukan tindakan segera dan bersepadu di antara MAMPU dengan agensi-agensi Kerajaan, sektor swasta yang terlibat dan pakar perunding yang dilantik. Perhatian serius juga perlu diberi kepada aspek latihan kepada semua peringkat pegawai dan kakitangan bagi menentukan mereka bersedia dengan pengetahuan dan kemahiran yang cukup untuk melaksanakan program penting ini.

Kedua, memastikan pelaksanaan MS ISO 9000 di semua agensi-agensi Kerajaan mengikut perancangan yang ditetapkan.

Ketiga, mempertingkatkan pelaksanaan Piagam Pelanggan.

Perhatian perlu ditumpukan kepada menilai kualiti perkhidmatan yang diberi dan mengesan kelemahan-kelemahan dengan tujuan untuk meningkatkan standard kualitinya.

Keempat, meneruskan usaha memperkukuhkan hubungan kerjasama dengan sektor swasta dan menyediakan persekitaran yang dapat mempercepatkan pertumbuhan ekonomi khususnya dalam menghadapi persaingan ekonomi global.

Kelima, memberi perhatian kepada perhubungan antarabangsa. Untuk maksud ini diplomasi negara perlu diubahsuai dan diperkukuhkan supaya kepentingan negara dapat dipertahankan. Pegawai-pegawai yang terlibat secara langsung dalam hubungan antarabangsa perlu terus meningkatkan kecekapan serta pengetahuan mereka bagi menangani isu-isu global.

Keenam, memastikan sumber kewangan diurus dengan lebih berhemat, cekap dan bertanggungjawab. Selain terus memperkukuhkan sistem pengurusan kewangan yang telah diperkenalkan, tumpuan yang berterusan perlu diberi kepada kelemahan-kelemahan yang sering mendapat teguran Ketua Audit Negara.

Ketujuh, mempertingkatkan usaha ke arah mewujudkan pentadbiran yang amanah, bersih dan cekap. Aspek ini amat penting memandangkan pembangunan ekonomi yang semakin rancak dan kepesatan perubahan yang berlaku boleh menggugat kejujuran, akauntibiliti dan seterusnya menjejaskan kecekapan. Tindakan tatatertib dan penguatkuasaan undang-undang semata-mata tidak dapat membenteras sepenuhnya amalan-amalan negatif seperti rasuah, penyalahgunaan kuasa atau penyelewengan. Dengan itu tumpuan perlu terus diberi kepada usaha-usaha memupuk dan membudayakan nilai-nilai murni dan etika kerja yang positif.

15. Melihat kepada kesediaan dan kesungguhan agensi-agensi Kerajaan melaksanakan pelbagai program pembaharuan, saya mempunyai penuh keyakinan bahawa Perkhidmatan Awam mampu untuk terus maju dan dapat menangani cabaran masa depan. Sasaran kita, selain ditumpukan kepada merealisasikan agenda masa depan yang saya sebutkan tadi, ialah meneruskan semua program-program pembaharuan lain yang telah diperkenalkan.

16. Hasrat Perkhidmatan Awam untuk meningkatkan kecemerlangannya tidak mungkin dapat dicapai sepenuhnya tanpa sokongan dan dorongan yang berterusan daripada pemimpin-pemimpin negara dan

kerjasama erat daripada pihak swasta, badan-badan bukan Kerajaan dan media massa. Saya mengucapkan setinggi terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi sumbangan dan berharap sokongan dan kerjasama ini dapat terus dipertingkatkan bagi menghadapi masa depan yang lebih mencabar.

Penutup 17. Akhirnya saya ingin menyampaikan penghargaan kepada Ketua Pengarah MAMPU dan pegawai-pegawainya yang telah mengusahakan penerbitan buku laporan ini, dan kepada agensi-agensi yang telah memberi input terutama Perbendaharaan, Jabatan Akaun Negara, Jabatan Perkhidmatan Awam, Unit Penyelarasan Pelaksanaan, INTAN dan Biro Pengaduan Awam. Dengan ini saya, dengan nama Allah yang maha pemurah dan lagi mengasihani, melancarkan buku "Perkhidmatan Awam Malaysia - Ke Arah Kecemerlangan Melalui ISO 9000 " dan versi bahasa Inggerisnya yang bertajuk "The Civil Service of Malaysia - Towards Excellence Through ISO 9000".