

Penyampai : TAN SRI ABDUL HALIM BIN ALI
Tajuk : MAJLIS PELANCARAN KEMPEN PELAKSANAAN MS ISO 9000 DALAM PERKHIDMATAN AWAM PERINGKAT NEGERI SABAH
Lokasi : SABAH
Tarikh : 20-09-1997

1. Terlebih dahulu saya ingin mengambil peluang ini untuk mengucapkan terima kasih kepada Unit Pemodenan Tadbiran Malaysia (MAMPU), Cawangan Sabah yang sudi menjemput saya menyampaikan ucapan dan seterusnya merasmikan pelancaran Kempen Pelaksanaan MS ISO 9000 dalam Perkhidmatan Awam Negeri Sabah pagi ini.

2. Saya juga ingin merakamkan ucapan tahniah dan syabas kepada MAMPU Cawangan Sabah yang telah mengambil daya usaha merancang kempen ini bagi meningkatkan lagi tahap kesedaran dan kefahaman semua anggota dalam jentera Kerajaan negeri Sabah.

Sungguhpun beberapa bengkel latihan MS ISO 9000 telah diadakan di negeri Sabah yang melibatkan beberapa jabatan Kerajaan, namun kempen ini amatlah penting sekali bagi mendapatkan sokongan dan komitmen dari setiap pegawai dan kakitangan Kerajaan melaksanakan sistem kualiti MS ISO 9000 ini. Kehadiran tuan-tuan dan puan-puan yang begitu ramai hari ini untuk menyambut pelancaran kempen ini, Saya anggap sebagai satu petanda yang cukup baik tentang tahap sokongan dari pegawai-pegawai di Sabah terhadap pelaksanaan MS ISO 9000 di negeri ini.

3. Kita semua tahu bahawa Kerajaan telahpun berjaya melaksanakan usaha pembaharuan pentadbiran seperti Sistem Saraan Baru, Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM), Persyarikatan Malaysia, penggunaan IT dalam pengurusan, Piagam Pelanggan, Manual Prosedur Kerja, Fail Meja, Modified Budgeting System, Micro Accounting dan SAGA khusus untuk meningkatkan lagi produktiviti dan keberkesanan jentera pentadbiran awam. Semua pegawai Kerajaan turut terlibat dalam usaha-usaha ini.

Jadi kenapa pula mesti dilaksanakan Sistem Kualiti MS ISO 9000 ini?. Jawabnya, kerana kita mahu memberi perkhidmatan yang lebih baik kepada orang ramai dan kepada sesiapa saja yang menjadi pelanggan kepada jabatan Kerajaan dan kerana kita mahu menjadikan Perkhidmatan Awam Malaysia benar-benar unggul hingga mencapai World Class. Proses penambahbaikan atau peningkatan kualiti mutu kerja dan perkhidmatan adalah satu proses yang berterusan dan tiada penamat. Siapa saja, baik individu mahupun jabatan Kerajaan yang mudah berpuas hati dengan sesuatu tahap pencapaian dan oleh itu memberhenti usaha-usaha pembaharuan atau penambahbaikan, tidak akan dapat mengekalkan keunggulan dan daya saingnya.

4. Seperti pernah Saya katakan dalam forum-forum yang lain, negara kita kini menghadapi saingan yang hebat dari negara-negara lain akibat beberapa perubahan dan perkembangan pesat dalam bidang politik dan ekonomi antarabangsa. Liberalisasi politik dan ekonomi antarabangsa serta penggunaan teknologi maklumat yang canggih membuat negara-negara di dunia ini menjadi lebih terbuka dan dengan keterbukaan itu timbullah pula persaingan - persaingan dalam bidang perdagangan, persaingan untuk mendapatkan pelaburan asing, persaingan teknologi, persaingan tenaga mahir dan lain-lain. Siapa yang tidak dapat bersaing akan ketinggalan.

5. Salah satu faktor utama yang boleh menyumbang kepada daya saing yang kuat adalah pentadbiran yang baik yang lahir dari Perkhidmatan Awam yang efisien dan cekap. Berlatarbelakangkan perkembangan inilah maka Kerajaan telah memutuskan supaya Perkhidmatan Awam Malaysia menganut Sistem Kualiti MS ISO 9000.

6. Kerajaan yakin bahawa MS ISO 9000 mempunyai beberapa kelebihan seperti - - meningkatkan keupayaan pihak pengurusan dalam membuat keputusan; - mengawal pembekal dengan lebih berkesan; - mengawal kos kualiti bagi kerja-kerja yang berulang dan tidak berkualiti; - meningkatkan produktiviti; dan - mengurangkan pembaziran dan pembuatan semula (rework).

Ringkasnya agensi kerajaan yang melaksanakan standard MS ISO 9000 dengan jayanya akan

mempunyai proses- proses yang lebih rapi (lean), prihatin terhadap kehendak pelanggan, proaktif dan cekap.

7. Dalam melaksanakan Sistem Kualiti MS ISO 9000 ini komitmen pengurusan atasan adalah sangat penting.

Adalah menjadi tanggungjawab pihak pengurusan untuk menentukan - a. Dasar dan objektif kualiti organisasi; b. Mementukan fungsi, tanggungjawab dan kuasa; c. Melantik seorang pegawai kanan sebagai wakil pengurus; d. Menyediakan sumber-sumber yang mencukupi termasuk kakitangan terlatih; dan e. Mengadakan mesyuarat kajian semula pengurusan untuk mengkaji semula program sistem kualiti yang dilaksanakan.

Oleh itu, adalah jelas bahawa tahap kemajuan pelaksanaan MS ISO 9000 adalah mencerminkan kualiti kepimpinan dan komitmen pegawai atasan di sesebuah organisasi. Pucuk pimpinan agensi dan jabatan-jabatan akan dinilai dari masa ke semasa tentang keberkesanan mereka melaksanakan Sistem Kualiti ini.

8. Dalam memilih proses utama untuk diletak di bawah Sistem MS ISO 9000 ini, Saya berharap ketua-ketua jabatan akan memilih proses yang betul-betul relevan dan menguntungkan Kerajaan dan masyarakat. Bagi agensi- agensi penguatkuasaan, mereka mestilah memilih proses kerja yang dapat benar-benar meningkatkan keberkesanan operasi penguatkuasaan jabatan berkenaan. Setakat ini Kerajaan belum berpuas hati dengan tahap penguatkuasaan di beberapa jabatan dan agensi Kerajaan di seluruh negara. Laporan sering diterima tentang pencerobohan tanah milik Kerajaan, pemotongan bukit tanpa izin, rumah haram, pencurian pasir, pencurian balak, pembakaran terbuka, pembuangan sampah merata- rata tapi tiada tindakan-tindakan tegas diambil terhadap mereka yang terang-terang melanggar undang- undang dan peraturan. Pegawai-pegawai yang bertanggungjawab nampaknya segan atau takut untuk bertindak. Tidak guna ada undang-undang jika agensi- agensi Kerajaan tidak menjalankan tugas penguatkuasaan. Oleh itu, Saya berharap perhatian yang serius akan diberi secara serta merta bagi menentukan tugas penguatkuasaan dijalankan dengan berkesan dan efektif.

9. Kerajaan telah menetapkan supaya tiap-tiap jabatan melaksanakan Sistem Kualiti MS ISO 9000 ke atas sekurang-kurangnya satu proses utama menjelang tahun 2000. Dalam hubungan ini, Saya percaya sasaran ini adalah munasabah dan berpatutan kerana setiap agensi diberi masa yang mencukupi iaitu mulai 11 Julai 1996 sehingga 31 Ogos 2000. Di samping itu, INTAN dan MAMPU sentiasa bersedia membantu agensi-agensi Kerajaan melalui bengkel latihan pelaksanaan MS ISO 9000 dan juga khidmat perundingan secara berterusan.

Setakat ini 11 agensi Kerajaan telah melaksanakan MS ISO 9000 dan telahpun dianugerahkan sijil. Oleh itu, tidak ada sebab kenapa jabatan-jabatan lain tidak dapat melaksanakan sistem ini pada tahun 2000.

10. Saya yakin bahawa dengan pelancaran kempen pelaksanaan MS ISO 9000 ini tahap kesedaran dan kefahaman anggota jentera Perkhidmatan Awam negeri Sabah akan meningkat dan seterusnya akan memudahkan lagi pelaksanaan Standard MS ISO 9000 ini. Di samping anggota-anggota Perkhidmatan Awam, Saya juga percaya secara tidak langsung pelanggan-pelanggan kita iaitu sektor swasta dan orang ramai akan juga mendapat faedah melalui kempen ini melalui poster dan risalah- risalah yang dipamer dan disebar secara meluas.

Adalah menjadi harapan saya, agar MAMPU Cawangan Sabah ini, sebagai Urusetia kepada kedua-dua Jawatankuasa Pengurusan Produktiviti dan Kualiti Perkhidmatan Awam Sabah dan Jawatankuasa Peningkatan Kualiti Jabatan-jabatan Persekutuan Sabah meneruskan usaha- usaha positif ini untuk meningkatkan kualiti dan produktiviti jentera perkhidmatan awam khususnya di negeri Sabah.

11. Akhirnya saya mengucapkan selamat maju jaya sepanjang tempoh kempen ini dan berharap ia akan memberi manfaat dan faedah kepada anggota jentera perkhidmatan awam dan juga orang ramai di seluruh negeri Sabah. Dengan ini, saya dengan sukacitanya merasmikan Pelancaran Kempen Pelaksanaan MS ISO 9000 Dalam Perkhidmatan Awam Negeri Sabah.