

Penyampai : TAN SRI ABDUL HALIM BIN ALI
Tajuk : SEMPENA HARI KUALITI UUM 1998 DAN MAJLIS PENGANUGERAH KHIDMAT
CEMERLANG UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
Lokasi : UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
Tarikh : 13-09-1998

Terlebih dahulu saya mengambil kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada Universiti Utara Malaysia kerana sudi menjemput saya ke UUM dan menyampaikan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang dalam majlis ini. Ini adalah satu penghormatan bagi saya. Saya difahamkan bahawa Penganugerahan Khidmat Cemerlang pada tahun ini berbeza daripada tahun-tahun yang sebelumnya. Pada kali ini beberapa anugerah baru telah diperkenalkan oleh pucuk pimpinan Universiti ini. Ini adalah amat baik dan saya kira mempunyai niat yang murni selaras dengan perkembangan semasa bagi memberi lebih banyak peluang kepada staf UUM yang cemerlang untuk mendapat ganjaran serta pengiktirafan. Ini juga akan menjadi motivasi dan dorongan kepada staf yang lain untuk menyumbang dengan lebih cemerlang lagi pada masa akan datang dalam bidang masing-masing. Kepada staf yang telah terpilih untuk menerima anugerah pada tahun ini, saya mengambil kesempatan di sini untuk mengucapkan syabas dan tahniah. Kekalkan prestasi masing-masing dan teruskan berusaha untuk memberi perkhidmatan yang lebih baik lagi pada masa akan datang. Kepada semua staf UUM, saya menyeru supaya anda meningkatkan lagi daya usaha dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab kepada Universiti ini demi kemajuan Universiti dan diri tuan-tuan dan puan-puan sekalian.

2. Saya sering juga datang ke kampus UUM secara peribadi tetapi kunjungan saya pada hari ini adalah kunjungan rasmi saya yang pertama saya sebagai Ketua Setiausaha Negara dan yang pertama sejak UUM mendapat Naib Canselor baru iaitu Dato' Dr. Mohammad Noor Haji Salleh. Rasanya belum terlambat bagi saya mengucapkan setinggi-tinggi kepada beliau kerana dilantik menjadi Naib Canselor UUM mulai 1 Jun 1998 yang lalu. Saya gembira melihat perkembangan yang begitu pesat yang dialami oleh UUM sejak kampus ini mula beroperasi pada tahun 1990. Pembinaan kampus UM di kawasan ini adalah merupakan salah satu strategi Kerajaan untuk membangunkan dengan pesat pertumbuhan ekonomi dan intelektual di kawasan utama Semenanjung ini. Sejak lapan tahun ini, kita dapat melihat dengan jelas bahawa objektif itu semakin terserlah dan menuju kepada matlamat yang telah ditetapkan.

3. Pada hari ini, Universiti Utara Malaysia, seperti Institusi-institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA) yang lain, harus bersedia menangani dan mendepani apa jua bentuk cabaran dan perubahan yang tercetus sama ada di peringkat nasional, serantau atau antarabangsa. Universiti-universiti pada hari ini tidak boleh lagi terus menerus mengekalkan sikap serta pendekatan yang konvensional dan arthodox. Universiti hendaklah cekap dan cepat merebut serta memanfaatkan secara maksimum apa jua peluang yang ada untuk kemajuan negara. Universiti perlu melangkah dengan berani untuk memainkan peranan secara berkesan sebagai pemangkin kemajuan dan pembangunan negara. Oleh itu, Universiti-universiti dikehendaki membuat perancangan yang berterusan untuk menilai dan membentuk bidang-bidang ilmu pengetahuan dan isi kandungan kurikulum pengajian yang betul-betul diperlu oleh negara kita yang pesat membangun ke arah Wawasan 2020. Perancangan ini dibuat sesuai dengan persekitaran negara yang menghadapi cabaran-cabaran dan persaingan diperingkat global dan serantau. Akhirnya kualiti sistem pendidikan itu dinilai berasaskan kebolehan penduduk dan rakyat negara kita bertindak dengan yakin dan jayanya di peringkat antarabangsa dari segi kegiatan-kegiatan ekonomi, politik sosial dan teknologi.

4. Dasar Kerajaan hari ini ialah untuk memberi kemudahan supaya lebih ramai rakyat mempunyai akses kepada pendidikan tinggi di tanah air. Ini dilakukan untuk memastikan negara mempunyai cukup bilangan rakyat yang berilmu dan berkemahiran dalam usaha negara untuk mencapai status negara maju pada tahun 2020 nanti.

5. Dalam konteks globalisasi pendidikan pula, Universiti-universiti di negara ini juga perlu membuat persiapan sebaik mungkin untuk membantu kerajaan menjadikan Malaysia sebagai pusat kecemerlangan dalam bidang pendidikan di rantau ini. 6. Univerisi-universiti perlu juga bertindak selaras dengan era teknologi maklumat dan untuk merealisasikan konsep Koridor Raya Multimedia (MSC). Usaha untuk memperkukuhkan keupayaan masing-masing (capacity building) dalam bidang teknologi maklumat dan

multimedia ini bukan sahaja boleh meningkatkan produktiviti dan kualiti perkhidmatan dalam pengajaran, penyelidikan dan perundingan tetapi juga dalam aspek pengurusan universiti. Peralatan dan perisian komputer yang dibangunkan harus digunakan sebagai alat berkesan untuk membolehkan sesebuah universiti itu melakukan lonjakan besar dalam mencapai matlamat membangunkan sebuah kampus maya.

7. Satu lagi peranan penting yang perlu dimainkan oleh universiti dalam proses pembangunan negara ialah membantu pertumbuhan industri berteknologi tinggi melalui kegiatan penyelidikan dan pembangunan. Universiti-universiti adalah digalakkan membentuk perkongsian bestari dengan sektor industri dengan membekalkan kreativiti dan idea untuk mencapai singergi yang diperlukan itu.

8. Sempena hari yang amat bermakna kepada semua warga Universiti ini, izinkan saya menyentuh tentang penerapan nilai kualiti dalam budaya korporat. Persoalan ini dikira sesuai dan bertepatan dengan masanya memandangkan bahawa UUM ini telah pun dikorporatkan mulai 23 April 1998 yang lalu. Pada hemat saya kualiti sewajarnya dijadikan asas penting yang mendasari nilai-nilai, 'rites and ritual' sesebuah korporat. Ketua Eksekutif Rank Xerox Corporation USA yang pernah memenangi anugerah berprestij, Malcom Balridge National Quality Award, dalam kategori korporat cemerlang menjelaskan bahawa Rank Xerox adalah 'an organization dedicated to continuous quality development, it's our culture'. Tambahnya lagi, 'our people are proud to talk, think and do about quality'. Jelaslah, kualiti merupakan suatu amalan di semua peringkat warga organisasi tersebut. Nilai-nilai, kepercayaan dan norma-norma yang berkaitan dengan kualiti telah menjadi tenaga penggerak penting yang memandu perlakuan, tindakan dan juga proses pengurusan organisasi.

9. Kepentingan kualiti bukan sahaja diutamakan dan tertumpu dalam tugas-tugas menghasilkan keluran dan perkhidmatan, malah ianya juga merangkumi kualiti secara total, seperti kualiti sumber manusia itu sendiri, kualiti persekitaran kerja dan kualiti kepimpinan. Fokus kepada kualiti sumber manusia bukan sahaja terhad kepada kemahiran tetapi juga mencakupi kepada semangat dan kualiti pemikiran. Justeru, kualiti menjadi aspirasi dan daya penggerak utama setiap warga sesebuah organisasi. Wujudnya budaya kualiti ini disokong oleh falsafah korporat yang mempercayai dengan jitu bahawa tanpa perkhidmatan dan keluaran berkualiti, survival organisasi akan terguagat.

10. Satu persoalan yang kritikal ialah bagaimanakah kualiti hendak diterapkan sebagai elemen penting dalam budaya korporat sesebuah organisasi? Mengambil takrif budaya korporat sebagai 'sesuatu yang dikongsi bersama', penerapan kualiti memerlukan suatu jangka masa yang agak panjang dan melalui proses yang terancang. Matlamat penerpaan nilai kualiti dalam budaya korporat juga hendaklah dikomunikasikan dengan jelas kepada semua ahli organisasi. Hasil daripada proses tersebut akan membentuk suatu budaya baru yang meletakkan kualiti sebagai ethos dan juga dimanifestasikan dalam sebarang pelakuan, tutur kata, pemikiran dan perasaan setiap individu dalam sesebuah organisasi. Nilai-nilai dan norma-norma yang bertunas dari penghayatan kualiti akan dikongsi, dipupuk secara bersama ke arah menjadikan suatu cara hidup korporat (corporate way of life).

11. Pengalaman korporat-korporat multinational menunjukkan bahawa proses penerapan dan penghayatan kualiti tersebut melibatkan perubahan budaya (cultural change). Ianya dilaksanakan secara berterusan sebagai suatu pengembaraan untuk mencapai keunggulan. Proses tersebut bermula dari peringkat kesedaran dan pendidikan mengenai kualiti oleh pengurusan atasan yang kemudiannya mengamalkan budaya kualiti ini dalam melaksanakan tugas-tugas pengurusan, kepimpinan organisasi, perancangan strategik dan seterusnya menerapkan amalan kualiti kepada pengurusan pertengahan, bawahan, dan keseluruhan warga organisasi. Ternyata proses membudayakan kualiti dalam organisasi adalah bertujuan untuk melahirkan suatu budaya baru yang memerlukan komitmen, kesungguhan dan kesepaduan usaha pelbagai peringkat pengurusan dan kakitangan dalam sesebuah organisasi.

12. Peningkatan kualiti merupakan satu proses yang berterusan - a never ending process. Perkhidmatan atau produk yang dianggap baik dan berkualiti tinggi hari ini mungkin menjadi irrelevant dan tidak dapat diterima oleh pelanggan dalam tahun depan. Ini adalah kerana perubahan berlaku begitu cepat disebabkan oleh rising expectation dari masyarakat ataupun pelanggan dan juga oleh kerana kemajuan yang begitu hebat dan ketara dalam bidang teknologi maklumat (IT). Oleh itu saya berharap komitmen

yang padu akan diberi oleh semua staf UUM terhadap usaha- usaha peningkatan kualiti di universiti ini supaya UUM menjadi satu-satu institusi pendidikan tinggi yang cemerlang, dihormati dan disegani bukan sahaja di Malaysia, bahkan di seluruh rantau dunia. Dengan cara ini sajalah UUM dapat menarik pelajar-pelajar antarabangsa untuk belajar di sini, selaras dengan hasrat Kerajaan untuk menjadikan IPT Malaysia sebagai centres of excellence.

13. Sebelum saya mengakhiri ucapan ini suka saya menyentuh sedikit tentang cabaran yang sedang dihadapi oleh negara ketika ini. Seperti yang tuan-tuan ketahui kita sedang menghadapi satu kegawatan ekonomi yang cukup serius, yang belum kita hadapi sejak merdeka. Kegawatan ini berpunca dari manipulasi dan spekulasi ke atas matawang kita yang menyebabkan nilai wang kita jatuh merudum dan banyak syarikat-syarikat mengalami masalah yang cukup berat. Pendapatan negara telah berkurangan dan ekonomi keseluruhannya telah kuncup sebanyak 4% pada pertengahan tahun ini. Kerajaan telah mengambil beberapa tindakan tegas dan radikal bagi memulihkan ekonomi. Bagi menentukan tindakan-tindakan ini berjaya, Kerajaan memerlukan sokongan dari setiap lapisan masyarakat, lebih-lebih lagi dari pegawai dan kakitangan perkhidmatan awam.

Kita mestilah bersatu dan sama-sama menyokong dasar Kerajaan supaya ekonomi negara dapat pulih dengan segera. Kita khususnya pegawai-pegawai Perkhidmatan Awam tidak seharusnya terpengaruh dengan perkembangan politik yang sedang berlaku sekarang. Tumpuan kita mestilah diberi sepenuhnya terhadap melaksanakan dasar Kerajaan bagi memastikan ekonomi negara pulih semula secepat mungkin.

14. Dengan kata-kata itu, saya dengan lafaz Bismillahirrahmanirrahim dengan ini merasmikan Hari Kualiti dan Majlis Penganugerahan Khidmat Cemerlang Universiti Utara Malaysia tahun 1998.