

Penyampai : TAN SRI ABDUL HALIM BIN ALI
Tajuk : MAJLIS SAMBUTAN HARI KUALITI 1998 PERINGKAT JABATAN PERDANA MENTERI
Lokasi : JABATAN PERDANA MENTERI
Tarikh : 20-11-1998

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian. Terlebih dahulu saya bersyukur ke hadrat Allah kerana dengan izinNya kita dapat bersama-sama pada pagi ini untuk menyambut Hari Kualiti Tahun 1998 Peringkat Jabatan Perdana Menteri. Saya berasa bangga kerana sejak bermulanya Sambutan Hari Kualiti pada tahun 1992, Jabatan Perdana Menteri telah tidak ketinggalan mengadakan aktiviti ini tiap-tiap tahun untuk mengukuhkan lagi nilai-nilai budaya kualiti di Jabatan ini. Sambutan ini amatlah penting sebagai salah satu agenda untuk membolehkan kita sama-sama mengingati tanggungjawab kita dalam meningkatkan kesedaran terhadap pengurusan dan pengamalan kualiti. Sebagai jabatan terulung, Jabatan Perdana Menteri seharusnya membuktikan bahawa ia sentiasa menjadi pencanang dan penegak Gerakan Budaya Kerja Cemerlang yang mengutamakan kualiti.

Jabatan ini tidak boleh ketinggalan di dalam usaha-usaha ini agar ia boleh menunjukkan teladan kepada agensi- agensi yang lain.

Tuan-tuan dan Puan-puan,

2. Dalam keadaan negara menghadapi pelbagai masalah terutama sekali kegawatan ekonomi kita, anggota-anggota Perkhidmatan Awam, perlulah menjadi pendokong dan benteng yang kuat untuk mempertahankan kepentingan negara sekaligus sama-sama menyumbang ke arah pemulihan ekonomi negara. Selaras dengan Pelan Pemulihan yang telah ditetapkan oleh Kerajaan, beberapa tindakan sedang diambil bagi menstabilkan nilai ringgit dan sistem pasaran kewangan serta mengembalikan kepercayaan pelabur- pelabur supaya aktiviti ekonomi dicergaskan semula.

3. Peranan Perkhidmatan Awam bagi menjayakan Pelan Pemulihan Ekonomi Negara ini amatlah penting sekali.

Perkhidmatan Awam yang cekap, bersih dan beramanah akan meningkatkan keyakinan pengusaha-pengusaha serta pelabur- pelabur, samada dari dalam negeri maupun dari luar untuk menanam modal di negara ini kerana mereka tahu mereka akan mendapat layanan yang baik dan saksama dan perniagaan mereka tidak akan diganggu oleh kerenah birokrasi dan sikap negatif oleh pegawai-pegawai Kerajaan. Malaysia tidak dapat lari dari hakikat bahawa ia berhadapan dengan persaingan yang cukup hebat dari negara-negara lain khususnya negara-negara jiran, dalam menarik pelaburan asing ke negara masing-masing. Semua negara memberi berbagai insentif bagi menarik pelabur asing, tetapi daya tarikan insentif ini akan pudar jika Perkhidmatan Awam di sesebuah negara itu lemah dan tidak berkesan.

4. Jelaslah hanya dengan mengamalkan budaya kualiti dan produktiviti dalam Perkhidmatan Awam barulah Malaysia dapat mewujudkan suasana lebih kondusif dan menarik bagi membolehkan aktiviti-aktiviti ekonomi berkembang. Oleh itu budaya ini perlulah ditanam di kalangan setiap anggota Perkhidmatan Awam.

5. Lebih dari itu, kita sedar bahawa masyarakat, iaitu pelanggan kepada Perkhidmatan Awam, mengharapkan perkhidmatan yang lebih baik dari hari ke hari. Dengan adanya sistem komunikasi yang lebih baik - radio, TV dan akhbar-akhbar, dan dibantu oleh IT, mereka dapat membanding kualiti perkhidmatan yang diperolehi di negara sendiri dengan perkhidmatan yang diberi oleh negara jiran dan negara-negara lain. Jika mereka dapati perkhidmatan di negara lain adalah lebih cepat dan baik, mereka akan menuntut supaya perkhidmatan yang sama baik diberi oleh Kerajaan di negara sendiri. Oleh itu usaha- usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan yang diberi mestilah dibuat secara berterusan - tidak ada had atau sekatan. Maka itulah di Malaysia Kerajaan memperkenalkan Kempen Budaya Khidmat Cemerlang bagi menanam semangat inovasi dan kecemerlangan di kalangan anggota-anggota Perkhidmatan Awam. Kesan dari kempen ini amatlah menggalakkan. Perkhidmatan Awam kita diiktiraf sebagai salah satu yang terbaik di rantau ini, dan banyak negara-negara lain yang ingin belajar dari

pengalaman kita. Namun demikian, ruang untuk memperbaiki perkhidmatan kita masih luas. Kita belum lagi menggunakan sepenuhnya kemudahan IT dan teknologi Multimedia dalam pemberian perkhidmatan kepada pelanggan kita, sungguhpun permulaan sudah dibuat. Oleh itu marilah kita sama-sama mempersiapkan diri bagi memasuki era Electronic Government dengan mempelajari secara bersungguh-sungguh penggunaan IT dan teknologi Multimedia, samada secara sendiri atau ataupun melalui kursus-kursus yang dianjurkan oleh Jabatan masing-masing.

Tuan-tuan dan Puan-puan,

6. Kemajuan teknologi maklumat dan Multimedia serta penggunaan teknologi tersebut dalam beberapa tahun kebelakangan ini sungguh cepat dan hebat. Dalam beberapa tahun sahaja lagi teknologi ini akan mengubah cara hidup dan persekitaran pekerjaan sebahagian besar masyarakat di dunia, termasuklah masyarakat kita sendiri. Untuk terus maju ke hadapan, kita tidak ada pilihan malinkan menerima hakikat ini dengan menggembelikan sepenuhnya potensi IT dan Multimedia untuk kemajuan diri dan ekonomi negara. Atas hakikat inilah maka Kerajaan melancarkan Koridor Raya Multimedia (MSC) supaya Malaysia bukan saja tidak ketinggalan dalam era baru IT dan Multimedia, tetapi berada di barisan hadapan di kalangan negara-negara yang menggunakannya. Kita tidak mahu ditinggalkan seperti yang pernah berlaku beberapa tahun dahulu. Pada tahun 1960an taraf hidup orang-orang Korea Selatan dan pendapatan purata negara tersebut ialah RM300.00 sahaja sedangkan Malaysia pada masa itu mempunyai pendapatan purata sebanyak RM950.00. Korea Selatan pernah belajar daripada Malaysia misalnya mengenai rancangan pembangunan luar bandar. Ia tidak mempunyai bahan mentah/sumber asli tetapi hanya mempunyai sumber manusia. Tetapi sekarang, setelah sekian lama mereka mengamalkan budaya kerja kuat, disiplin, kualiti dan produktiviti Korea Selatan telah menjadi sesebuah negara maju yang mana pendapatannya lebih dua kali ganda bebranding dengan Malaysia iaitu US\$8,500 berbanding dengan Malaysia US\$3,400 sahaja. Contoh ini jelas menunjukkan bagaimana budaya kerja berkualiti dapat mengatasi segala cabaran dan rintangan bagi mencapai kejayaan. Satu contoh lagi ialah kejayaan negara Jepun, yang mana merupakan sebuah negara yang tidak mempunyai apa-apa sumber asli atau bahan mentah semula jadi. Hanya dengan pembangunan sumber manusia dan penggunaan sains dan teknologi, negara Jepun telah muncul menjadi gergasi ekonomi dunia selepas Perang Dunia Kedua sehinggalah kini. Ia telah berjaya menjadi satu bangsa dan negara yang maju. Salah satu sebab utama mengapa Jepun berjaya menjadi negara industri dan maju ialah kerana ia disokong oleh Perkhidmatan Awamnya yang dedikasi, berdisiplin dan berkualiti tinggi.

7. Salah satu ciri penting yang ujud dalam Perkhidmatan Awam yang baik dan berjaya ialah perpaduan dan kerjasama yang baik antara anggota-anggotanya. Mereka mempunyai misi dan visi yang sama, iaitu untuk melaksanakan dasar-dasar Kerajaan dengan jujur dan ikhlas untuk kepentingan negara. Mereka mestilah menunjukkan taat setia yang tidak berbelah bagi kepada Kerajaan yang memerintah dan bersikap impartial atau tidak memihak kepada mana-mana parti politik. Bagi memastikan prinsip-prinsip ini diikuti, peraturan-peraturan dan syarat-syarat tertentu telah digubal yang perlu dipatuhi oleh tiap-tiap anggota Perkhidmatan Awam. Kejayaan Perkhidmatan Awam melaksanakan dasar-dasar pembangunan Kerajaan hingga negara menjadi maju dan aman makmur adalah kerana ia bersatu padu dan mengamalkan prinsip-prinsip ini secara serius. Oleh itu Perkhidmatan Awam di sanjung tinggi, dihormati dan disegani oleh masyarakat. Perkhidmatan Awam diterima sebagai 'stabilising force' atau kuasa penstabilan yang dapat mempertahankan kepentingan negara. Oleh itu kita mestilah berwaspada dan tidak terpengaruh dengan apa jua usaha untuk melibatkan anggota-anggota Perkhidmatan Awam dalam gerakan politik, lebih-lebih lagi aktiviti menentang Kerajaan yang memerintah. Jika usaha-usaha ini berjaya, ia bukan sahaja akan melemahkan Perkhidmatan Awam, tetapi juga akan merosakkan nama baiknya, dan dengan ini akan menjejaskan perannya sebagai faktor penstabilan negara. Implikasi perpecahan Perkhidmatan Awam adalah amat serius dan boleh melemahkan negara di masa-masa akan datang.

8. Usaha-usaha untuk memecah belah dibuat dalam berbagai bentuk, termasuklah menyebarkan berita-berita yang memburuk-burukkan Kerajaan dan agensi-agensinya, mengeluarkan dokumen-dokumen palsu dan memujuk atau menghasut pegawai-pegawai Kerajaan supaya menentang Kerajaan. Saya memandang berat usaha-usaha ini, kerana ini akan memecahbelah dan melemahkan Perkhidmatan Awam.

Oleh itu ingin saya mengambil kesempatan ini untuk menyeru kepada semua anggota Perkhidmatan Awam supaya berwaspada agar tidak terjebak dalam kegiatan-kegiatan ini yang, jika berjaya, akan menjejaskan peranan dan imej kita sendiri.

9. Seperti yang tuan-tuan dan puan-puan ketahui, sekarang ni negara kita mendapat berbagai tanggapan yang negatif dari media masa luar negeri. Atas agenda yang tertentu, kita dicemuh dan dituduh dengan berbagai tohmahan. Anggapan-anggapan negatif ini akan dengan sendirinya hilang jika negara kita berjaya mengatasi masalah ekonomi sekarang, dan jika kita dapat memelihara keamanan dan kestabilannya. Di sini juga Perkhidmatan Awam yang berkualiti akan memberi sumbangan besar bagi mencapai hasrat ini.

Tuan-tuan dan Puan-puan,

11. Semua pegawai dan kakitangan di Jabatan Perdana Menteri hendaklah yakin bahawa kita dapat menjadi contoh yang terbaik pada anggota Perkhidmatan Awam di lain-lain agensi di negara ini. Untuk menjadi contoh yang terbaik tentulah kita semua perlu mempertingkatkan ilmu dan pengetahuan dalam pengurusan dan pentadbiran moden yang penuh dengan cara-cara baru, yang begitu cepat berubah hari demi hari. Sebenarnya semua pemodenan pentadbiran yang diterimapakai oleh Kerajaan misalnya menerusi semua Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam yang telah dikeluarkan sebelum ini mempunyai nilai-nilai yang mementingkan kualiti. Oleh itu saya berharap Jabatan Perdana Menteri dan seluruh agensi-agensi di bawahnya tidak ketinggalan untuk sama-sama menghayati dan mengamalkan semua Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam yang telah dikeluarkan dan yang mungkin akan dikeluarkan dari semasa ke semasa.

Tuan-tuan dan Puan-puan,

12. Usaha-usaha ini mestilah seterusnya disokong dengan ilmu dan kemahiran yang tinggi. Pegawai-pegawai awam perlulah mengemaskini ilmu yang sedia ada agar ianya relevan dengan keadaan semasa. Ilmu yang sedia ada dengan kita itu perlu sentiasa ditambah dengan ilmu-ilmu dan teknik-teknik pengurusan yang baru. Hari ini kita sememangnya bertuah kerana akan sama-sama berpeluang mengikuti Forum Hari Kualiti, yang akan membincangkan topik Ilmu Sebagai Asas Produktiviti Organisasi, yang akan dibincangkan oleh para ahli panel, yang terdiri dari Y.B. Dato Dr. Shafie bin Mohd Salleh (Setiausaha Parlimen Kementerian Kewangan), Dr. Halim bin Shafie (Pengarah INTAN) dan Encik Mat Hassan bin Esa (Pengarah Eksekutif PNB). Sudah pasti forum ini akan memberi peluang kepada kita untuk sama-sama bertukar-tukar pengalaman dan ide dalam pengurusan kualiti dan peningkatan ilmu.

Tuan-tuan dan Puan-puan,

13. Akhirnya sekali lagi saya ingin mengucapkan tahniah kepada pihak urusetia di atas kejayaan menganjurkan Sambutan Hari Kualiti 1998, Jabatan Perdana Menteri. Tahniah juga kepada seluruh anggota dan keluarga di Jabatan Perdana Menteri kerana sama-sama menjayakan majlis ini. Sama-samalah kita memberikan perkhidmatan yang sebaik mungkin, untuk agama, bangsa dan negara. Usaha-usaha ini perlu diteruskan sepanjang masa. Sekaligus hasil usaha dan keikhlasan kita itu akan dapat sama-sama dinikmati kita juga sama ada di dunia mahupun di akhirat nanti. Dengan ini, saya merasmikan majlis ini dengan kalimah 'Bismillahirrahmanirrahim'.