

Penyampai : TAN SRI ABDUL HALIM ALI
Tajuk : MAJLIS PENYAMPAIAN ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN AWAM DAN ANUGERAH KMK 1999
Lokasi : LUMUT, PERAK
Tarikh : 21-08-1999

Saudara Pengerusi Majlis Yang Berbahagia Tan Sri Dato' Samsudin bin Osman Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam

Yang Berbahagia Datuk Dr. Rais bin Abdul Karim Ketua Pengarah MAMPU

Yang Berhormat Dato' Abdul Majid bin Hussein Setiausaha Kerajaan Negeri Perak

Yang Berbahagia Tan Sri - Tan Sri,

Dato'-Dato' Tuan-Tuan dan Puan-Puan yang saya hormati sekalian.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

1. Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada pihak penganjur iaitu Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Perak selaku tuan rumah, dan juga MAMPU yang sudi menjemput saya ke Majlis Penyampaian Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam serta Anugerah KMK bagi tahun 1999 pada malam ini. Terima kasih juga diucapkan kepada semua Kerajaan Negeri yang telah memberi sokongan dengan menghantar kumpulan yang terbaik dari negeri masing-masing untuk mengambil bahagian di Konvensyen pada kali ini. Kepada ketua- ketua agensi yang telah memberi dorongan kepada anggota mereka sehingga berjaya melaksanakan pelbagai inovasi, syabas diucapkan.

2. Majlis ini diadakan untuk memberi pengiktirafan kepada anggota Perkhidmatan Awam yang telah banyak memberi sumbangan kepada Kerajaan khususnya melalui aktiviti KMK dan pelaksanaan inovasi di pejabat masing- masing. Kedua-dua program iaitu KMK dan inovasi tidak banyak bezanya di antara satu sama lain kerana output terakhir yang dihasilkan ialah idea-idea baru yang membawa manfaat positif iaitu samada dari segi pengurangan kos operasi, penjimatan masa, peningkatan output dan juga peningkatan tahap kepuasan hati pelanggan terhadap khidmat yang diberikan.

3. Saya juga percaya bahawa dalam menghasilkan sesuatu idea baru, ia juga boleh dilakukan tanpa menggunakan mekanisme KMK. Sebagai contoh saya difahamkan bahawa beberapa ciptaan telah dihasilkan berikutan dari cetusan idea individu atau kumpulan tertentu, dan ciptaan ini telah atau sedang dalam proses untuk mendapat hak cipta terpelihara. Apa jua caranya samada melalui aktiviti KMK, kumpulan inovasi, pasukan-pasukan kerja maupun individu, kreativiti adalah digalakkan. Ini adalah selaras dengan kehendak prinsip Pengurusan Kualiti Menyeluruh atau TQM di mana seluruh aspek dalam sesebuah organisasi itu terlibat dalam usaha-usaha penambahbaikan berterusan.

4. Kebelakangan ini, beberapa agensi Kerajaan telah mewujudkan pelbagai jenis pasukan kerja untuk meningkatkan kualiti pengurusan agensi masing-masing.

Hospital Tuanku Ampuan Afzan di Kuantan misalnya telah mewujudkan Pasukan "Do It Yourself" yang telah berjaya memperbaiki hiasan persekitaran Hospital tanpa menggunakan banyak belanja. Lembaga Tabung Haji pula telah mewujudkan Kumpulan Kerja Teknikal atau Technical Working Group yang telah berusaha meningkatkan otomasi pejabat melalui peralatan terkini dan meningkatkan tahap perkhidmatan kaunter.

5. Saya difahamkan juga bahawa mulai Oktober tahun ini, INTAN akan mengendalikan satu Bengkel Penambahbaikan Kualiti yang bertujuan untuk melatih pegawai-pegawai kumpulan A dan B sebagai ahli pasukan yang akan melaksanakan projek-projek penambahbaikan kualiti. Ini adalah merupakan satu lagi format bekerja secara berkumpulan di mana pegawai-pegawai peringkat atasan juga turut aktif dalam usaha peningkatan kualiti.

6. Mengikut format ini, kumpulan yang ditubuhkan akan melaksanakan projek penambahbaikan yang telah ditetapkan oleh Jabatan sendiri. Projek-projek yang dipilih adalah bersifat lebih makro dan menyeluruh, seperti meningkatkan perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan atau meningkatkan penggunaan komputer.

Fasilitator bagi kumpulan ini akan bertukar ganti dan ahli-ahli yang dipilih tidak semestinya process owners.

Dengan ini banyak idea baru akan dapat diperolehi.

7. Penubuhan kumpulan-kumpulan seperti yang disebutkan itu, samada di peringkat bawah, pertengahan ataupun peringkat pegawai atasan, adalah amat penting dalam usaha Kerajaan untuk mewujudkan budaya bekerja secara berpasukan. Saya amat berharap agar Ketua-ketua Jabatan dapat menggerakkan amalan bekerja secara berpasukan ini khasnya dikalangan pegawai kumpulan A dan B supaya seluruh organisasi adalah terlibat dalam usaha peningkatan kualiti.

Para Hadirin yang dihormati sekalian,

8. Program Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam yang telah diperkenalkan sejak tahun 1993 juga telah mendapat sambutan yang menggalakkan di kalangan agensi- agensi Kerajaan. Sehingga kini lebih kurang 1,400 inovasi telahpun dilaksanakan oleh pelbagai individu, kumpulan dan juga organisasi dalam Perkhidmatan Awam. Bilangan ini hanya meliputi mereka yang bertanding di dalam Anugerah Inovasi. Saya percaya selain ini lebih banyak lagi inovasi telahpun dilaksanakan di seluruh negara. Apa yang membanggakan ialah ada di antara projek-projek inovasi ini telahpun memperolehi hak cipta atau patent .

9. Saya dimaklumkan bahawa daripada 169 inovasi yang telah dihasilkan pada tahun ini, 67 % adalah merupakan projek-projek teknikal manakala selebihnya adalah projek-projek dalam bidang sistem dan prosedur kerja. Saya difahamkan juga bahawa trend yang ada menunjukkan bahawa "agensi yang sama" yang giat melaksanakan inovasi tahun demi tahun manakala terdapat sebilangan kecil sahaja "agensi baru" atau newcomer yang mengambil bahagian dalam Anugerah ini. Agensi yang paling aktif pada tahun ini adalah Kementerian Kesihatan yang telah mengemukakan sejumlah 57 inovasi untuk dipertimbangkan pada tahun ini. Syabas diucapkan kepada Kementerian Kesihatan.

10. Saya ingin menyatakan juga bahawa projek-projek yang dihasilkan melalui KMK dan juga pasukan inovasi ini akan di rekodkan sebagai best practices dan dijadikan sebagai tanda aras atau benchmark oleh agensi- agensi lain.

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

11. Pada malam ini, sebanyak 9 agensi Kerajaan akan menerima persijilan MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam.

Dengan 9 agensi ini, sebanyak 25 agensi Kerajaan telahpun mendapat Persijilan MS ISO 9000 melalui pengauditan MAMPU. Saya ingin merakamkan ucapan tahniah kepada agensi-agensi yang telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam mengamalkan satu sistem pengurusan kualiti yang berlandaskan standard yang diiktiraf di peringkat antarabangsa.

12. Semua agensi yang akan menerima persijilan pada malam ini telah membuktikan kepatuhan mereka terhadap keperluan-keperluan MS ISO 9000. Dengan pencapaian ini agensi Kerajaan berkenaan perlu terus berusaha meningkatkan mutu perkhidmatan kerana MS ISO 9000 hanya menetapkan keperluan minima yang sepatutnya diikuti bagi memastikan kehendak pelanggan dapat dipenuhi.

13. Agensi-agensi penerima Sijil MS ISO 9000 ini telah mempunyai asas yang kukuh bagi menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan.

14. Saya juga ingin mengambil kesempatan ini untuk menyeru agensi-agensi Kerajaan yang belum lagi memulakan usaha untuk mendokumentasikan sistem kualiti mereka supaya berbuat demikian. Ini kerana agensi-agensi Kerajaan perlu melaksana standard kualiti MS ISO 9000 sebelum akhir tahun 2000 yang akan menjelang tidak lama lagi.

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

15. Dalam usaha melaksanakan program-program baru, kita janganlah hendaknya lupa akan program-program peningkatan kualiti yang telah lama diperkenalkan oleh Kerajaan melalui Pekeliling-pekeliiling Kemajuan Pentadbiran Awam atau lebih dikenali dengan PKPA. Di antaranya ialah meningkatkan kualiti layanan urusan melalui telefon, pengurusan mesyuarat dan urusan jawatankuasa-jawatankuasa Kerajaan, pengendalian mesyuarat pagi, penyediaan manual prosedur kerja dan fail meja, dan piagam pelanggan.

16. Kini banyak perubahan telah berlaku dalam cara kita menguruskan tugas-tugas harian hasil dari pelbagai inovasi yang dilaksanakan serta peningkatan penggunaan komputer. Pelaksanaan program-program peningkatan kualiti seperti yang saya sebutkan tadi harus dipergiatkan lagi. Umpamanya, manual prosedur kerja dan fail meja perlu diteliti semula akibat dari perubahan-perubahan yang berlaku. Samalah juga dengan pelaksanaan piagam pelanggan di mana standard yang tertera di dalamnya perlu diubahsuai dan dipertingkatkan kerana urusan harian telah dapat dipercepatkan. Seperti yang kita telah fahami dan hayati bahawa quality is a journey. Oleh yang demikian, usaha peningkatan kualiti harus dilaksanakan secara berterusan.

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian, 17. Perkhidmatan Awam kita telah melalui banyak perubahan dan kemajuan dari segi kebajikan dan kenaikan gaji. Kerajaan kita sentiasa perihatin terhadap kebajikan anggota Perkhidmatan Awam. Komitmen ini dapat dilihat daripada tindakan Kerajaan mengadakan berbagai urusan penyelerasan dan penyemakan gaji dari masa ke semasa. Antaranya adalah Laporan Tun Suffian (1970), Laporan Jawatankuasa Kabinet pada tahun 1980, 1985, 1986 dan 1988. Pada tahun 1992, Kerajaan telah mewujudkan Sistem Saraan Baru (S.S.B.) yang bertujuan memberi pengiktirafan kepada kakitangan Kerajaan, terutamanya diperingkat kumpulan sokongan melalui pemberian ganjaran dan insentif yang lebih baik. Kakitangan Awam dibayar elaun bagi tujuan membantu anggota Perkhidmatan Awam menangani peningkatan kos sara hidup (Misalan Imbuan Tetap Khidmat Awam) dan pengiktirafan di atas kepakaran dan kemahiran anggota. Kerajaan juga telah memberi kemudahan bagi menjamin kebajikan dan kesejahteraan anggota sektor Awam. Kemudahan-Kemudahan ini termasuk;

a) Pelbagai jenis cuti (seperti cuti berkursus, cuti Haji, Cuti di atas sebab perubatan);

b) Kemudahan perubatan serta pemeriksaan kesihatan.

Di bawah Sistem Saraan Baru (SSB) rawatan percuma dipanjangkan kepada ibubapa; c) Rumah kediaman dan rumah rehat dan d) Pinjaman untuk pembiayaan membeli rumah, kenderaan dan komputer.

18. Urusan penyemakan dan penyelarasan gaji ini adalah satu usaha untuk mempertingkatkan produktiviti dan daya saing di kalangan kakitangan Kerajaan, agar mereka terus memperbaiki prestasi diri, disamping memberi khidmat yang cemerlang kepada pelanggan dan rakyat jelata. Di samping itu, kita perlu juga mengambil maklum bahawa setiap urusan penyemakan dan penyelarasan gaji ini melibatkan perbelanjaan yang besar. Sebagai misal pelaksanaan Sistem Saraan Baru (S.S.B.) mengakibatkan jumlah perbelanjaan sebanyak RM1.8 billion dalam tahun 1992 dan RM2.1 billion dalam tahun 1995.

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

19. Kerajaan Malaysia telah menunjukkan minat yang tinggi untuk memajukan dan meningkatkan prestasi dan kualiti Perkhidmatan Awam. Ini memerlukan perbelanjaan dan pelaburan yang tinggi. Kerajaan melalui JPA dan INTAN telah menyusun dan melaksanakan satu strategi dan program latihan

yang meluas dan tersusun bagi semua peringkat kakitangan Kerajaan . Proses kerja dapat ditingkatkan melalui penggunaan sistem dan mesin-mesin pejabat yang terkini dan canggih. Jabatan Kerajaan menggunakan sistem Teknologi Maklumat untuk melicinkan dan memperbaiki hasil kerja. Pembentukan Kerajaan elektronik merupakan satu proses yang akan membolehkan negara menghadapi cabaran-cabaran dan tuntutan-tuntutan di alaf baru. Sehubungan ini, dengan wujudnya Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan di Putrajaya, Kerajaan telah mampu menawarkan kakitangan awam dengan persekitaran kerja yang selesa dan nyaman, yang diperlengkapkan dengan kemudahan jabatan yang tercanggih. Oleh itu, amatlah wajar untuk semua anggota Perkhidmatan Awam bersikap lebih komited dan bekerja dengan cepat dan bersungguh-sungguh melaksanakan program-program dan projek-projek untuk pembangunan negara dibawah rancangan Malaysia ke-Tujuh dan Pelan Pemulihan Ekonomi Negara. Usaha-usaha kita ini akan membantu peningkatan kualiti hidup rakyat dan memajukan ekonomi negara.

20. Keteguhan dan kemajuan sesuatu negara itu terletak pada kekuatan dan kecekapan Perkhidmatan Awamnya. Negara kita, sejak Merdeka lagi, telah diterajui oleh Kerajaan yang 'visionary', dinamik dan kukuh, serta disokong oleh Perkhidmatan Awam yang padu dan bersatu. Persatuan dan persefahaman ini telah membolehkan tindakan-tindakan dan proses-proses kerja diselaras dengan baik, dalam suasana bantu-membantu dan penyatuan tenaga dan fikiran yang kukuh bagi menjayakan sesuatu program dan projek Kerajaan. Hasilnya, berbagai pembangunan jaya diwujudkan diseluruh pelusuk negara, yang telah mendatangkan kesejahteraan kepada rakyat jelata. Pembangunan-pembangunan ini telah memperlengkapkan negara dan rakyatnya untuk melangkah ke alaf baru dengan penuh yakin dan berwibawa.

21. Kejayaan yang dicapai oleh negara selama ini bukanlah sesuatu yang mudah. Ia memerlukan pergorbanan, komitmen dan fokus terhadap tanggungjawab, keteguhan disiplin diri serta bersifat profesional. Perkhidmatan Awam perlu memegang teguh kepada nilai-nilai atau prinsip-prinsip neutraliti, impartiality dan kesetiaan yang tidak berbelah -bagi dalam melaksanakan dasar-dasar dan program-program Kerajaan. Adalah amat penting untuk kita semua berkhidmat sepenuhnya kepada Kerajaan yang memerintah tanpa sekali-kali perhatian dan perasaan dicemari oleh pemikiran politik dan ideologi politik yang berbeza dan bertentangan.

22. Perkhidmatan Awam kita telah mencapai antara taraf yang terbaik di Asia, dan matlamat kita ialah untuk menjadikannya sebagai yang terbaik di dunia. Sekiranya kita tidak bersungguh-sungguh mempertahankan kekuatan Perkhidmatan Awam ini; iaitu Bersatu , Berkualiti dan Berdisiplin; dan kita membenarkan kuasa-kuasa dan pihak-pihak tertentu untuk melemahkan dan memecah-belah kita; maka prestasi Perkhidmatan Awam kita akan merosot, dan rekod khidmat bakti kita terhadap rakyat (yang menjadi kebanggaan kita kini) akan juga merosot dan terjejas.

Kita perlu prihatin dan berjaga-jaga dalam hal ini oleh sebab kebelakangan ini terdapat berbagai berita yang disebarikan melalui media massa dan internet, yang berhasrat memecah-belahkan Perkhidmatan Awam. Saya harap tidak akan wujud situasi , seperti pernah wujud di beberapa kampung, di mana perkembangan dan pertandingan politik mengakibatkan putus pertalian sesama dan hilangnya kerjasama di antara saudara-saudara, adik-beradik dan sahabat-handai. Saya tidak dapat bayangkan betapa besarnya masalah sekiranya sesuatu kerja itu tergendala disebabkan pegangan politik yang berbeza di antara kakitangan awam , baik di antara tempat kerja yang sama, di antara jabatan dan di kalangan Kementerian. Oleh itu, saya ingin menasihatkan agar kita tidak mudah dipengaruhi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab ini sehingga menimbulkan pecah-belah. Marilah kita berdiri teguh, memegang kuat kepada prinsip-prinsip perkhidmatan yang telah selama ini menjadi kemegahan dan kekuatan kepada perkhidmatan kita; iaitu Bersatu, Berkualiti, Kesetiaan, Neutral, Impartial, Bertanggungjawab, Berdisiplin dan Profesional.

23. Di sini saya ingin menekankan bahawa Kerajaan telah memutuskan pegawai-pegawai dalam Kumpulan Tertinggi dan Kumpulan Pengurusan dan Profesional tidak sekali-kali dibenarkan melibatkan diri secara aktif dalam aktiviti-aktiviti politik dalam apa jua bentuk.

Bagi mereka dalam Kumpulan Sokongan mereka dibenar bertanding atau memegang jawatan atau

dilantik ke dalam apa-apa jawatan dalam suatu politik. Tetapi, kebenaran ini dalah diberi dengan syarat mereka hendaklah terlebih dahulu mendapat kebenaran secara bertulis daripada Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam atau Ketua Setiausaha Kementerian, (mana yang berkenaan); dan dengan syarat penglibatan tersebut tidak melanggar peruntukkan Akta Rahsia Rasmi 1972. Sekiranya peraturan ini diingkari, tindakan akan dikenakan kepada mereka yang didapati bersalah. Juga, mereka yang berminat dalam politik dan tidak bersedia dikawal oleh Peraturan Displin semasa, maka mereka boleh mengambil tindakan untuk berhenti berkhidmat dengan Kerajaan.

24. Dalam hal ini, ingin juga saya menjelaskan bahawa memang tidak ada sesiapa yang dapat membendung pegangan politik seseorang. Tetapi memadailah agar sokongan kita kepada suatu parti politik dibuat semasa mengundi di pilihanraya .

25. Proses pengundian ini adalah satu tanggungjawab yang besar. Jika kita salah membuat pilihan, akibatnya ialah kita dan rakyat keseluruhan akan bermasalah dan menderita. Pemilihan mestilah dibuat berasaskan kepada fakta-fakta benar dan betul, dan bukan berasaskan fitnah, khayalan dan mimpi. Dalam hal ini, adalah wajar untuk kita membuat pilihan yang boleh mendatangkan faedah kepada negara dan rakyat; iaitu memilih mereka yang dapat meneruskan proses pembangunan dan kedaulatan negara, yang dapat menjamin kestabilan dan kemakmuran negara, dan dapat memberi khidmat dan kemudahan-kemudahan yang baik kepada rakyat berbilang bangsa, berbilang ugama dan kebudayaan di negara Malaysia yang tercinta ini.

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

26. Akhirnya, sekali lagi saya merakamkan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penganjuran Konvensyen KMK pada kali ini, pameran dan juga majlis pada malam ini. Syabas dan tahniah diucapkan kepada semua peserta Konvensyen, calon-calon inovasi, peserta pameran dan juga penerima Persijilan MS ISO 9000.

Sekian, wabillahi taufik walhidayah, wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.