

Penyampai : Y. BHG. TAN SRI ABDUL HALIM ALI
Tajuk : MAJLIS PENYAMPAIAN ANUGERAH KUALITI PERKHIDMATAN AWAM 1999
Lokasi : HOTEL MANDARIN ORIENTAL, KUALA LUMPUR
Tarikh : 13-04-2000

Y. Bhg. Tan Sri Dato' Samsudin bin Osman Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam,

Y. Bhg. Datuk Dr. Muhammad Rais bin Abdul Karim Ketua Pengarah MAMPU,

Tan Sri-Tan Sri, Dato'-Dato', Tuan-tuan dan Puan-puan hadirin.

Kita berkumpul di Majlis pada malam ini untuk meraikan organisasi-organisasi cemerlang yang akan menerima Anugerah Kualiti Perkhidmatan Awam dan Anugerah Khidmat CEKAP bagi tahun 1999. Majlis ini juga turut meraikan pemenang-pemenang Anugerah Kualiti Pejabat Daerah Tahun 1999 dan organisasi-organisasi yang telah berjaya mendapat Sijil MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam.

2. Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan syabas kepada MAMPU selaku penganjur majlis ini serta juga agensi-agensi yang telah berjaya memenangi pelbagai Anugerah Kualiti Perkhidmatan Awam bagi tahun 1999. Tahniah juga diucapkan kepada semua agensi yang telah bersama-sama terlibat sepanjang tahun lepas yang tidak kurang cemerlang pencapaian mereka.

Cuma adat dalam pertandingan, mereka yang terpilih adalah dinilai sebagai the best among the best.

3. Saya berharap agensi-agensi yang menang dapat terus mengekalkan kecemerlangan mereka. Bagi yang lain, jangan tumpul semangat untuk mencuba lagi dalam pertandingan- pertandingan di masa hadapan supaya kita dapat terus mewujudkan satu budaya kualiti yang kukuh dalam Perkhidmatan Awam.

4. Sehingga kini banyak program peningkatan kualiti telah diperkenalkan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan Perkhidmatan Awam. Usaha ini perlu dipergiatkan. Saya berharap agensi-agensi Kerajaan tidak sampai ke peringkat quality burnout di mana vitality menjadi semakin kurang, creativity gives way to rigidity dan ketahanan untuk menghadapi cabaran terhakis. Quality burnout lazim berlaku kepada organisasi atau masyarakat yang telah lama wujud. Fenomena ini boleh diatasi sekiranya organisasi mempercayai dan menerima hakikat bahawa kualiti adalah satu perjalanan yang tiada penghujung dan bukan satu destinasi yang statik. Dalam perjalanan ini sebuah organisasi yang dinamik sentiasa menyoal cara yang sedia ada dan tidak puas-puas mencari pendekatan dan strategi baru yang lebih baik.

Para hadirin yang dihormati sekalian,

5. Kita telah pun melangkah ke alaf baru. Abad Ke-21 ialah Abad Elektronik di mana kebanyakan perkhidmatan Kerajaan akan disampaikan melalui rangkaian elektronik. Sistem dan cara bekerja sedang melalui perubahan.

Persekitaran kerja juga menjadi lebih mencabar. Salah satu cabaran utama ialah bagaimana agensi-agensi Kerajaan dapat memahami kehendak pelanggan yang semakin meningkat dan bagaimana hendak memuaskan hati pelanggan mereka. Kehendak pelanggan bukan sahaja sentiasa berubah tetapi amat pelbagai. Apa yang ketara ialah mereka sentiasa menilai pilihan dan hanya akan berpuashati dengan perkhidmatan yang terbaik.

6. Proses penyampaian perkhidmatan awam sudah mula berubah dengan pelaksanaan aplikasi-aplikasi Kerajaan Elektronik. Hasrat Kerajaan Elektronik adalah lebih dari hanya menggunakan komputer dalam agensi-agensi Kerajaan. Matlamatnya ialah merubah atau reinvent cara agensi-agensi Kerajaan beroperasi. Perubahan ini akan melibatkan tanggungjawab baru bagi pegawai-pegawai Kerajaan, sektor perniagaan dan orang ramai. Matlamat akhirnya ialah untuk melihat semua pihak, iaitu Kerajaan, pihak swasta dan orang ramai dapat berurusan di antara satu sama lain melalui media elektronik kerana cara

ini terbukti lebih cekap dan berkesan.

Usaha bersama ini diharap akan membawa manfaat kepada rakyat dan juga negara.

7. Saya percaya penggunaan peralatan elektronik akan membawa tekanan-tekanan yang baru kepada agensi-agensi Kerajaan. Tekanan-tekanan ini meliputi pertambahan dalam jenis dan bilangan permintaan untuk perkhidmatan- perkhidmatan yang diberi oleh agensi-agensi Kerajaan.

Oleh yang demikian, agensi-agensi awam bukan sahaja perlu menjalankan tugas dengan lebih cepat dan tepat tetapi juga dengan cara dan pendekatan yang baru.

Keadaan ini memerlukan setiap anggota agensi Kerajaan menguasai pengetahuan dan kemahiran yang bersesuaian dengan era elektronik. Akhirnya, apa yang kita lakukan ini harus menjurus kepada usaha-usaha peningkatan kualiti perkhidmatan kepada Kerajaan dan rakyat.

Para hadirin yang dihormati sekalian,

8. Pada malam ini beberapa agensi akan menerima Sijil MS ISO 9000 Perkhidmatan Awam. Sistem pengurusan kualiti seperti MS ISO 9000 memerlukan semua prosedur kerja dan kriteria untuk membuat keputusan didokumenkan dan semua rekod tindakan disimpan bagi tujuan pengauditan. Keperluan ini bukan sahaja dapat menghasilkan kepastian kualiti tetapi juga berupaya memperkukuhkan akauntabiliti dan transparensi. Oleh itu adalah baik jika selepas berjaya melaksanakan MS ISO 9000 bagi satu proses utama, agensi-agensi terus memperluaskan sistem kualiti ini supaya merangkumi semua proses utama mereka.

9. Seperti yang selalu disebutkan, salah satu faktor utama yang menyebabkan kegagalan program-program pengurusan kualiti ialah kurangnya komitmen dan kepimpinan. Ramai sedar bahawa *the human resource is the most important resource in an organisation* dan saya ingin tambah bahawa sebenarnya *the human resource is the organisation*. Oleh yang demikian sekiranya pengurusan dan kakitangan tidak komited kepada pencapaian kualiti maka sebarang program kualiti tidak akan membawa sebarang manfaat kepada organisasi dan negara.

10. Dalam menentukan wujudnya komitmen kepada budaya kualiti di kalangan anggota organisasi, pemimpin organisasi itu sendiri perlu menjadi pelopor dan penerajunya. Komitmen pemimpin atau pengurusan atasan organisasi tidak terbatas hanya kepada aktiviti- aktiviti seperti mempengerusikan mesyuarat sahaja.

Pengurusan atasan harus melibatkan diri serta mengamalkan budaya kerja 'hands-on' dalam proses perancangan, pemantauan dan pengukuran pencapaian usaha kualiti. Di samping itu mereka juga perlu menjadi pemangkin bagi menyemarakkan penyertaan aktif setiap warga organisasi dalam menjana ide-ide baru bagi meningkatkan kualiti organisasi.

11. Peter Senge, seorang pakar dalam bidang pengurusan, menyatakan bahawa tindakan yang pertama bagi membentuk organisasi sebagai a learning organisation ialah perubahan pemikiran terhadap peranan pemimpin. Ia mengibaratkan seorang ketua organisasi itu sebagai seorang designer atau perekabentuk. *The leader as a designer* memainkan peranan kepimpinan yang penting kerana dasar, objektif, strategi dan sistem kualiti yang direkabentuk akan mempengaruhi aktiviti- aktiviti organisasi itu. Falsafah *doing the right thing right the first time and every time* berasaskan kepada rekabentuk adalah tepat. Budaya organisasi yang merangkumi minda dan perilaku anggota-anggota organisasi dipengaruhi oleh rekabentuk dasar, struktur dan prosedur organisasi. Sebagai chief designer, Ketua- ketua Jabatan perlu memainkan peranan yang aktif dalam membentuk budaya yang komited kepada usaha-usaha kualiti.

12. Dalam tahun 1999 Kerajaan telah memperkenalkan konsep Penandaarasan. Saya berharap program ini dapat dipergiatkan mulai dari sekarang. Seminar Penandaarasan Dalam Perkhidmatan yang diadakan pada siang tadi memberi peluang kepada peserta-peserta mengenali dan berkongsi pengalaman mengenai pelaksanaan penandaarasan di sektor awam dan sektor swasta.

Penandaarasan adalah satu konsep penting yang menekankan kepada kesedaran bahawa masih ada yang lebih baik daripada apa yang kita lakukan masa ini.

Mengikut seorang pakar pengurusan, Oliver Goldsmith, people seldom improve when they have no other model but themselves to copy after. Oleh itu saya percaya banyak boleh diperolehi melalui pelaksanaan penandaarasan sebagai satu lagi alat ke arah menghasilkan kecemerlangan. Saya ingin menyarankan kepada Ketua- ketua Jabatan supaya sentiasa menggunakan alat pengurusan seperti ini untuk membawa manfaat kepada organisasi. Tools soon get rusty if they are left in the toolbox.

Hadirin hadirin yang dihormati sekalian,

13. Kerajaan kini sedang giat melaksanakan perkongsian pintar di mana agensi Kerajaan yang mempunyai kepakaran dalam bidang ICT digalakkan berkongsi pengalaman dan kepakaran dengan agensi lain. Bidang perkongsian pintar boleh merangkumi sistem aplikasi, perekruteraan proses dan prosedur, metodologi perpindahan teknologi, penyelidikan ICT, rangkaian telekomunikasi dan sebagainya. Pada peringkat permulaan, pelaksanaan perkongsian pintar tertumpu kepada perkongsian sistem aplikasi di mana agensi Kerajaan digalakkan menggunakan sistem aplikasi yang telah dibangunkan oleh agensi lain. Ini adalah untuk mengurangkan dan mengelakkan pembaziran akibat dari pertindihan usaha pembangunan sistem yang sama.

14. Satu Pekeliling Am Bil. 6 Tahun 1999, bertarikh 15 Disember 1999 bertajuk Pelaksanaan Perkongsian Pintar Antara Agensi-agensi Kerajaan Dalam Bidang Teknologi Maklumat telah disediakan bagi memberi panduan mengenai pelaksanaan perkongsian pintar ini.

15. Perkongsian sistem aplikasi antara agensi Kerajaan telah dan sedang dilaksanakan di peringkat Kerajaan Persekutuan dan peringkat Kerajaan Negeri. Misalnya Sistem Pengurusan Personel SISPEN dan SISMAP dari JPA telah dilaksanakan di kebanyakan agensi Kerajaan.

Sistem Perakaunan Mikro di bawah Sistem Kewangan Perakaunan Pengurusan telah dilaksanakan di lebih 600 Pusat Tanggungjawab. Sistem Pendaftaran Tanah Berkomputer dari Pejabat Ketua Pengarah Tanah dan Galian Persekutuan telah dilaksanakan di negeri-negeri seperti Perlis, Kedah, Terengganu, Pahang dan Wilayah Persekutuan.

16. Antara negeri-negeri juga, perkongsian sistem aplikasi telah dan sedang dilaksanakan. Misalnya, Wilayah Persekutuan telah menerimapiakai Sistem Elektronik Mahkamah Syariah dari Sarawak; Perak melaksanakan Sistem Perakaunan dari Pulau Pinang; Kedah melaksanakan Sistem Pihakberkuasa Tempatan dari Perak dan Melaka pula melaksanakan Sistem Kutipan Hasil Tanah yang berjaya dilaksanakan di Negeri Sembilan.

17. Dengan pelaksanaan perkongsian pintar, kos pembangunan sistem aplikasi dapat dijimatkan di samping dapat memudahkan perkongsian maklumat dan sumber-sumber ICT serta menentukan penyelarasan antara agensi-agensi Kerajaan.

18. Majlis pada malam ini, juga meraikan Pejabat Daerah terbaik yang dipilih menerima Anugerah Kualiti Pejabat Daerah. Mulai tahun ini sedikit perubahan dibuat ke atas pendekatan proses penilaian Anugerah Kualiti Pejabat Daerah serta Anugerah Kualiti Pihakberkuasa Tempatan. Bagi Pejabat Daerah, tiap-tiap negeri akan menilai calon-calon dari negeri masing- masing dan johan dari tiap-tiap negeri secara automatik layak dicalonkan untuk menyertai Anugerah Kualiti Perdana Menteri dan Anugerah Kualiti Perkhidmatan Awam.

19. Bagi Pihakberkuasa Tempatan pula, saya telah bersetuju supaya Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan mengendalikan proses penilaian, dan pemenang yang dipilih oleh Kementerian ini secara automatik juga layak dicalonkan untuk menyertai Anugerah Kualiti Perdana Menteri dan Anugerah Kualiti Perkhidmatan Awam. Dalam pendekatan baru ini kriteria penilaian bagi kedua-dua anugerah akan diselaraskan dengan Anugerah Kualiti Perdana Menteri dan Anugerah Kualiti Perkhidmatan Awam.

Pengubahsuaian ini dibuat memandangkan sejak Sistem Anugerah ini diperkenalkan, usaha-usaha kualiti yang dilaksanakan di Pejabat-pejabat Daerah dan Pihakberkuasa-pihakberkuasa Tempatan telah menunjukkan peningkatan yang menggalakkan dan sudah tiba masanya mereka menyertai persaingan yang lebih tinggi.

20. Bagi mengakhiri ucapan ini, saya ingin tekankan sekali lagi bahawa upacara malam ini adalah penting sebagai melambangkan pengiktirafan Kerajaan kepada pencapaian kualiti agensi-agensi cemerlang. Kemenangan sebenarnya membawa tanggungjawab dan cabaran baru terutama sekali apabila pemenang-pemenang akan dijadikan penandaaras oleh agensi-agensi lain. Apa yang penting ialah budaya kualiti dan kecemerlangan yang dicapai bukan sahaja perlu dikekalkan malah usaha-usaha secara berterusan perlu dipergiatkan bagi menjana ide- ide baru serta penambahbaikan ke arah mencapai tahap kualiti yang lebih tinggi.

21. Kepada pemenang-pemenang Anugerah Kualiti Perkhidmatan Awam 1999, Anugerah Khidmat Cekap 1999, Anugerah Kualiti Pejabat Daerah 1999 dan penerima- penerima Sijil MS ISO 9000, saya sekali lagi mengucapkan tahniah, dan kepada yang belum berjaya supaya tidak berputus asa untuk terus mencuba.

Sekian. Wabillahitaufik walhidayah wasalam mualaikum warahmatullahi wabarakatuh.