

Penyampai : Y.BHG. TAN SRI ABDUL HALIM ALI  
Tajuk : MAJLIS PENGIKTIRAFAN MS ISO 9002 KEPADA MAJLIS PERBANDARAN SUBANG JAYA  
Lokasi : BILIK KENANGA, BANGUNAN MPSJ  
Tarikh : 29-08-2000

Yang Berhormat, Dato' Haji Ambrin bin Buang

Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor Yang Dihormati, Tuan Haji Ismail bin Adam

Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam(Pembangunan)

Yang Berusaha, Encik Ahmad Fuad bin Ismail Yang Dipertua Majlis Perbandaran Subang Jaya Yang Berhormat, dan Yang Berbahagia Ahli - ahli Majlis Majlis Perbandaran Subang Jaya Tuan-tuan dan Puan-puan Yang Dihormati Sekalian, Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak penganjur kerana menjemput saya untuk menyampaikan sijil MS ISO 9002 kepada Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ).

2. Seterusnya saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan tahniah kepada MPSJ kerana telah dipersijilkan MS ISO 9002 oleh pihak MAMPU dalam skop pendaftaran "kawalan pembangunan tanah, penyediaan dan pembaikan projek infrastruktur dan kemudahan awam serta kawalan perniagaan".

3. Pensijilan ini mencerminkan kepekaan MPSJ mengenai perlunya diwujudkan sistem bagi meningkatkan mutu perkhidmatan secara berterusan dan sistem kualiti yang dapat diaudit secara profesional. Walau pun tidak menduduki di tempat pertama dalam senarai PBT yang telah mendapat Sijil ISO di peringkat negara, MPSJ merupakan yang pertama yang melaksanakan tiga proses sekaligus untuk dijadikan sistem kualiti ISO.

Tuan-tuan dan Puan-puan, 4. Kawasan MPSJ, sebagai mana kita maklum, merupakan kawasan perbandaran yang pesat membangun dan berkembang. Dalam kawasan Majlis terdapat industri- industri yang canggih dan beberapa pusat yang menjadi fokus pelancong. Lokasinya yang berjiran dengan Cyberjaya dan Putrajaya memberi implikasi penting dalam konteks usaha-usaha kerajaan untuk membangunkan industri multimedia. Kejayaan MSC pula bergantung kepada penyertaan pelabur luar. Pelabur luar akan lebih tertarik untuk menyertai projek-projek MSC jika sekiranya taraf kualiti kehidupan bandar menjanjikan kehidupan yang selesa. Kualiti hidup yang selesa diukur terutamanya dari segi kebersihan, kualiti alam sekitar, kesihatan umum dan pembangunan yang tersusun. Langkah- langkah pihak Majlis untuk menjadikan kawasan perbandaran ini sebagai bandar yang ditadbir secara cekap dan berpandukan standard kepastian kualiti yang diiktiraf adalah sangat dialu-alukan. Dengan mempertingkatkan sistem pengurusan kualiti kepada yang berasaskan MS ISO 9002, MPSJ bukan sahaja dapat meningkatkan mutu perkhidmatan kepada rakyat tetapi secara tidak langsung, dapat menyumbang menaikkan imej negara melalui aktiviti pelancongan yang merupakan aktiviti ekonomi yang penting dalam kawasannya.

Tuan-tuan dan Puan-puan,

5. Semua Organisasi di peringkat Kerajaan Tempatan amnya telah diarah oleh Kerajaan supaya mengamalkan prinsip pengurusan yang berorientasikan pelanggan.

Penduduk MPSJ, yang rata-rata telah mencapai tahap ekonomi dan pendidikan yang tinggi, merupakan cabaran yang lebih besar kepada profesionalisme pihak pengurusan kerajaan tempatan kerana ekspektasi mereka terhadap kualiti perkhidmatan adalah tinggi. Oleh kerana itu, maklum balas dari penduduk sebagai pelanggan mesti diberi perhatian secara khusus. Justeru itu, satu kaedah mendapatkan maklum balas dari pelanggan melalui sistem yang mesra penduduk perlu diberi perhatian yang serius dalam sistem kualiti organisasi di peringkat akar umbi. Projek dan program yang direka bentuk harus diasaskan kepada maklumat yang tepat. Ini bukan sahaja dapat mengurangkan aduan tetapi juga dapat, secara amnya, mendekatkan rakyat kepada kerajaan. Jika semua PBT melaksanakan

kaedah ini dalam perancangan, saya yakin kita akan dapat mengurangkan rungutan rakyat dan dalam masa yang sama memberi keyakinan kepada rakyat tentang kualiti perkhidmatan yang disediakan. Keyakinan rakyat terhadap perkhidmatan awam akan memudahkan usaha mencorakkan pemikiran mereka untuk mencapai visi yang kita semua hasratkan.

6. Sistem aduan awam yang mesra rakyat juga dapat mencegah orang ramai dari menggunakan saluran alternatif untuk menyuarakan keluhan mereka. Maka itu, amat baik sekali bagi mana-mana organisasi mengambil inisiatif memperbaiki sistem aduan awam masing-masing.

Jika sekiranya sistem maklum balas atau aduan ini dibentuk dan diurus dengan baik, saya yakin banyak isu- isu dapat diatasi tanpa perlu diperhebahkan kepada umum.

Tuan-tuan dan puan-puan,

7. Adalah menjadi harapan Kerajaan, bahawa dengan memperolehi pengiktirafan ISO 9002 ini, akan berlaku proses perubahan ke arah pembentukan budaya kerja yang cemerlang dalam MPSJ. Berasaskan pengalaman agensi yang sudah berjaya melaksanakan sistem kualiti ini, saya sedar bahawa proses formulasi dasar kualiti, penyediaan dokumentasi, sesi-sesi latihan dan audit awalan telah mengambil masa dan tenaga. Akan tetapi, di lihat dalam konteks yang positif, saya yakin bahawa, dalam melalui proses tersebut, pegawai dan kakitangan MPSJ telah berinteraksi dengan lebih aktif dan secara menyeluruh melibatkan semua peringkat kakitangan untuk mengujudkan satu pasukan kerja yang bersepadu.

8. Di atas semangat dan usaha yang gigih itu, hari ini kita dapat melihat kejayaan MPSJ melaksanakan hampir 80 % aktiviti nya berasaskan sistem kualiti MS ISO, yang melibatkan 48 aktiviti keseluruhannya. Ini bererti bahawa hanya tinggal 20% aktiviti yang belum dilaksanakan mengikut kehendak ISO. Saya amat berharap, jika sekiranya belum dilaksanakan sistem ISO bagi aktiviti-aktiviti seperti penjagaan kebersihan, pengawalan dan pengurangan setinggan, pelupusan sampah sarap, pemeliharaan alam sekitar dan kebersihan premis makanan, ianya hendaklah diberi keutamaan. Saranan ini adalah juga ditujukan kepada semua PBT kerana isu-isu seperti kebersihan, pencemaran dan setinggan terus menjadi rungutan oleh rakyat. Ia turut menjejaskan reputasi negara dalam bidang pelancongan. Kerajaan ingin melihat perhatian yang serius diberikan oleh semua pihak kepada isu-isu tersebut.

Tuan-tuan dan Puan-puan,

9. Kita semua maklum bahawa seseorang yang mempunyai morale yang tinggi turut mempunyai sikap yang positif terhadap pekerjaan, pihak pengurusan dan sistem yang diamalkan dalam organisasi. Mereka yang mempunyai morale yang rendah akan bersikap di sebaliknya. Sistem kualiti yang mempunyai prosedur dan arahan kerja yang jelas biasanya melibatkan pegawai dan kakitangan diberi kepercayaan yang tinggi untuk melaksanakan tugas. Mereka yang diberi kepercayaan didapati mempunyai morale yang lebih tinggi daripada mereka yang diselia dan dikawal dengan ketat. Saya menekankan perkara ini kerana seringkali pihak pengurusan terlepas pandang faktor yang menjadi pendorong kepada kakitangan dan menganggap faktor morale, kesetiaan dan kecintaan kepada organisasi tidak mempunyai kaitan rapat dengan keutuhan pengurusan. Saya berharap dengan adanya sistem ISO, isu pembinaan morale dan etika kerja akan terus diberi penekanan oleh semua ketua jabatan supaya sektor awam bukan saja lebih produktif tetapi dalam masa yang sama berpegang teguh kepada prinsip dan etika kerja yang berteraskan nilai-nilai murni, mulia dan terpuji.

Para hadirin yang di hormati,

10. Sebagai Pihak Berkuasa Tempatan yang telah dipilih oleh Kerajaan Negeri Selangor sebagai Pelaksana Projek Perintis ISO 9000 untuk dicontohi dan diikuti oleh agensi-agensi lain, MPSJ perlulah menangani cabaran dengan penuh tanggungjawab. Untuk menjadi model bagi ditanda aras oleh pihak lain, MPSJ harus bersedia dengan bukti kecemerlangan yang meyakinkan dan seterusnya memastikan ruang bagi amalan dan ciri-ciri yang substandard tidak lagi wujud. Langkah Kerajaan Selangor menetapkan sebuah PBT sebagai model untuk ditanda aras menepati usaha kerajaan untuk

menggalakkan proses benchmarking sebagai satu strategi peningkatan prestasi sektor awam. Dalam hubungan ini saya berharap supaya MPSJ bukan sahaja mampu menjadi model untuk PBT- PBT di Negeri Selangor, tetapi juga untuk semua PBT di seluruh negara.

Tuan-tuan dan puan-puan,

11. Komitmen semua ketua jabatan dalam memberi sokongan padu, memimpin serta memandu kakitangannya bagi melaksanakan sepenuhnya keperluan - keperluan yang telah ditetapkan adalah diakui menjadi faktor pendorong yang utama. Justeru itu saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan tahniah kepada Yang Dipertua MPSJ, Encik Ahmad Fuad bin Ismail di atas komitmen serta dorongan beliau kepada anak - anak buahnya sehingga tercapai kejayaan ini .

Tuan-tuan dan Puan-puan,

12. Selaras dengan pengiktirafan ini, saya berharap tuan-tuan dan puan-puan akan menjalankan tugas masing- masing dengan penuh jujur dan ikhlas. Pegawai-pegawai kerajaan yang dibekalkan dengan kuasa-kuasa tertentu kerap kali terdedah kepada godaan yang boleh mendorong seseorang bertindak melampaui etika. Dalam hubungan ini semua ketua-ketua jabatan mestilah sentiasa membuat penilaian ke atas prosedur, proses kerja dan peraturan supaya ianya menjadi mudah dan telus. Proses yang telus akan secara tidak langsung menutup peluang berlakunya penyelewengan dan salah guna kuasa. Dalam hubungan ini saya berharap bahawa kejayaan MPSJ meraih pengiktirafan ISO 9000 akan dapat memupuk satu budaya kerja yang benar-benar menekankan kepada penyediaan perkhidmatan berkualiti yang merangkumi pembentukan pasukan kerja yang utuh dan berintegriti serta bebas dari penyelewengan dan rasuah.

Para hadirin sekalian,

13. Dalam era di mana budaya IT sedang berkembang dengan pesat, usaha MPSJ melaksanakan `pilot' projek yang dikenali sebagai SJ 2005 secara kerjasama dengan Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan, National IT Council dan MIMOS serta kepakaran teknologi dari ARL harus diberi pujian. Matlamat untuk membentuk `Smart Community' menjelang 2005 adalah menepati dasar kerajaan yang memberi penekanan kepada pembentukan masyarakat yang celik IT. Sekiranya suasana ini dapat diwujudkan, MPSJ akan mempunyai satu lagi saluran yang berkesan untuk berurusan dengan rakyat dan mencorakkan pemikiran mereka terutamanya dalam konteks memberi kesedaran mengenai kebersihan, penjagaan alam sekitar dan sebagainya.

14. Oleh yang demikian saya memberi penuh sokongan dan mengucapkan syabas kepada MPSJ yang telah mengujudkan perkhidmatan portal bagi penduduk Subang Jaya untuk berinteraksi dan berurusan dengan MPSJ dengan lebih selesa dan pantas.

15. Akhir kata, sekali lagi saya mengucapkan syabas dan tahniah kepada MPSJ di atas pembaharuan yang telah diperkenalkan untuk membawa perubahan bagi memajukan sistem pentadbiran kerajaan tempatan. Sokongan serta perhatian khusus yang diberikan oleh kerajaan negeri Selangor dalam usaha memajukan sistem pentadbiran PBT adalah patut dipuji.

16. Dengan ini, saya dengan rasminya menganugerahkan Sijil MS ISO 9002 dan seterusnya melancarkan perkhidmatan portal MPSJ .

Sekian, terima kasih .

Tuesday, August 29, 2000