

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN
KETUA SETIAUSAHA NEGARA

Venue : Auditorium, Jabatan Perdana Menteri

Date : 17/11/2006

Title : MAJLIS SAMBUTAN HARI KUALITI, JABATAN PERDANA MENTERI

Alhamdulillah, bersyukur kita ke hadrat Allah SWT kerana dengan izin Nya jua dapat kita bersama-sama berkumpul dalam Majlis Sambutan Hari Kualiti Jabatan Perdana Menteri Tahun 2006. Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak penganjur kerana telah sudi menjemput saya bagi merasmikan Majlis Sambutan Hari Kualiti Jabatan Perdana Menteri pada tahun ini.

2. Seterusnya, saya mengucapkan syabas kepada ahli Jawatankuasa Kualiti Jabatan Perdana Menteri yang telah berjaya merangka pelbagai program dan aktiviti berkaitan kualiti pada sepanjang tahun 2006 ini. Aktiviti-aktiviti ini, antara lainnya melibatkan Pertandingan Pejabat Terbaik, Pertandingan Laman Web, Pertandingan Keceriaan Pejabat dan Pertandingan Pameran di kalangan jabatan dan agensi di bawah Jabatan Perdana Menteri.

Hadirin yang dihormati sekalian,

3. Sambutan Hari Kualiti atau Hari Q adalah merupakan suatu acara tahunan dalam kalendar setiap agensi sektor awam semenjak Gerakan Budaya Kerja Cemerlang dilancarkan pada tahun 1989. Saya dimaklumkan bahawa pada tahun ini, pelbagai program yang menarik dirancang bagi menggalakkan agensi-agensi di JPM mengambil bahagian. Agensi-agensi berkenaan juga begitu komited dalam menjayakan program-program tersebut, di samping melaksanakan program kualiti masing-masing di peringkat jabatan. Aktiviti-aktiviti berkaitan kualiti yang dilaksanakan telah dapat meningkatkan budaya kerja cemerlang, di samping mengeratkan lagi silaturahim di kalangan warga agensi masing-masing. Majlis yang diadakan pada pagi ini merupakan acara kemuncak sambutan Hari Q yang telah diadakan di peringkat JPM.

4. Tema Hari Kualiti Jabatan Perdana Menteri pada tahun ini, "Ke Arah Peningkatan Kualiti Sistem Penyampaian" adalah amat bertepatan sekali bagi menyahut cabaran untuk memenuhi teras ke-5 Rancangan Malaysia Kesembilan, iaitu untuk mengukuhkan keupayaan institusi dan pelaksanaan di dalam mempertingkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam.

5. Semasa mengadakan Majlis Sambutan Hari Q, kita perlu menghayati maksud sebenar di sebalik sambutannya. Saya percaya sambutan Hari Q sudah tentu bukan sahaja sekadar mendengar ceramah kualiti atau mengadakan acara-acara pertandingan, tetapi sudah pasti lebih dari itu. Hari Q merupakan satu lambang yang menunjukkan komitmen kita dalam memastikan semua kerja yang dihasilkan adalah bermutu tinggi serta memenuhi kehendak pelanggan. Ia perlu dihayati oleh setiap warga perkhidmatan awam dan tidak seharusnya dibiarkan berlalu begitu sahaja tahun demi tahun tanpa membawa sebarang perubahan yang bermakna dan ketara dan berterusan kepada diri kita dan juga perkhidmatan yang disampaikan oleh kita.

6. Semua agensi kerajaan perlu mewujudkan sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap bagi menjamin kelancaran dan keberkesanan pelaksanaan dasar, serta strategi pembangunan negara. Sistem yang berkesan adalah juga penting bagi memenuhi tuntutan rakyat dan masyarakat yang kian meningkat. Sehubungan itu, semua penjawat awam perlu komited untuk terus berusaha memantapkan lagi sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan, selaras dengan hasrat Y.A.B. Perdana Menteri, dalam melaksanakan Rancangan Malaysia Ke Sembilan (RMKe-9).

Hadirin yang dihormati sekalian,

7. Hasrat murni kerajaan ini perlu diberi perhatian serius oleh semua penjawat awam. Kita perlu sama-sama meningkatkan usaha untuk mengenal pasti, menilai dan mengkaji semula amalan masa kini, termasuk sistem dan prosedur kerja sedia ada, undang-undang dan peraturan yang diguna pakai, peralatan dan kelengkapan yang digunakan serta tahap kemahiran anggota organisasi yang

melaksanakan sesuatu tugas.

8. Suka saya mengingatkan bahawa tugas sebagai penjawat awam merupakan suatu amanah. Oleh itu, amanah ini harus dipikul dengan penuh ikhlas dan bertanggungjawab. Tanggungjawab yang dipikul tidak memadai kalau setakat melepaskan batuk di tangga sahaja, malah apa yang dituntut daripada kita adalah perkhidmatan yang terbaik, atau dengan lain perkataan, yang berkualiti tinggi.

9. Sebagaimana yang kita sedia maklum, Y.A.B. Perdana Menteri telah sering membangkitkan mengenai masalah kelewatan pembayaran oleh kementerian/agensi Kerajaan kepada pihak kontraktor dan pembekal yang telah menyempurnakan kerja dan perkhidmatan masing-masing. Dalam hubungan ini saya amat berbangga bahawa JPM telah berusaha untuk menangani masalah ini, dan saya difahamkan bahawa pada masa kini tiada lagi bil-bil yang tertunggak yang belum dibayar, dan semua pembayaran telah dapat dibuat dalam tempoh 14 hari. Malah usaha JPM dalam menjelaskan pembayaran bil dalam tempoh 14 hari telah dilaksanakan dengan lebih awal, sebelum Pekeliling Perbendaharaan mengenai perkara yang sama dikeluarkan baru-baru ini. Syabas diucapkan kepada JPM.

Hadirin yang dihormati sekalian,

10. Sehingga kini, pelbagai inisiatif berkaitan kualiti telah diperkenalkan oleh Kerajaan bagi meningkatkan mutu Perkhidmatan Awam. Antaranya, termasuklah pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM), Pelaksanaan Sistem Pengurusan Kualiti berdasarkan MS ISO 9001:2000, Petunjuk Prestasi Utama (KPI), Piagam Pelanggan, Penandaarasan, Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK), Manual Prosedur Kerja, Fail Meja, program-program ICT seperti Kerajaan Elektronik dan banyak lagi.

11. Kesemua inisiatif tersebut adalah bagi menangani kerenah birokrasi serta bertujuan meningkatkan prestasi penyampaian perkhidmatan awam kepada orang ramai. Matlamat utamanya adalah untuk memudahkan orang awam berurusan dengan Kerajaan. Sistem penyampaian perkhidmatan yang telus dan cepat sering dituntut oleh semua pelanggan perkhidmatan awam, terutamanya pihak swasta yang memainkan peranan penting dalam menggembelng sumber-sumber untuk membangunkan negara.

12. Sikap prihatin kepada pelanggan dan kesediaan untuk sentiasa mencari jalan bagi memenuhi kehendak pelanggan merupakan elemen penting dalam usaha menyediakan perkhidmatan yang berkualiti kepada orang ramai. Kita sering mendengar rungutan orang ramai terhadap sesetengah agensi kerajaan yang tidak memaklumkan mengenai status sesuatu permohonan yang dikemukakan oleh pelanggan. Selain itu, sikap petugas kaunter yang tidak mesra pelanggan juga sering dibangkitkan. Masih terdapat sebilangan petugas kaunter yang kurang berhemah semasa melayani pelanggan. Ada pula yang kurang peka terhadap masalah yang dihadapi pelanggan. Malah masih ada petugas kaunter yang sengaja menyulitkan pelanggan dengan meminta pelanggan mengisi semula borang permohonan atau meminta pelanggan datang semula pada hari lain atas kesilapan kecil yang sepatutnya dapat diatasi dengan inisiatif petugas kaunter itu sendiri. Pada hemat saya, petugas-petugas kaunter sepatutnya lebih responsif dan bersikap ingin mempermudah urusan pelanggan yang datang berurusan di kaunter agensi Kerajaan.

13. Walaupun pada masa kini Perkhidmatan Awam bekerja 5 hari seminggu, bagi agensi-agensi Kerajaan yang perlu membuka kaunter pada hari Sabtu untuk memberi kemudahan kepada pelanggan membayar bil, memperbaharui lesen atau mendapatkan perkhidmatan-perkhidmatan lain yang tertentu, mereka hendaklah berbuat demikian. Agensi-agensi seumpama ini ialah seperti Jabatan Imigresen, Jabatan Pengangkutan Jalan, Jabatan Pendaftaran Negara, Jabatan Kastam, dan sebagainya.

14. Dalam hubungan ini, Kerajaan juga telah melaksanakan Waktu Bekerja Berperingkat (WBB), yang membolehkan waktu pejabat di agensi Kerajaan dibuka secara berterusan dari jam 7.30 pagi hingga 5.30 petang pada setiap hari, kecuali hari Jumaat. Ini semua dilaksanakan selaras dengan hasrat Kerajaan untuk meningkatkan mutu perkhidmatan serta memberi kemudahan kepada orang ramai.

15. Dalam hubungan ini, saya ingin berkongsi satu perkara yang amat menarik yang saya pelajari semasa menghadiri Persidangan Dwi-Tahunan CAPAM (Commonwealth Association For Public

Administration and Management) yang berlangsung di Sydney, Australia pada 23 hingga 25 Oktober 2006 yang lalu. Saya dimaklumkan bahawa di Singapura, mereka mengamalkan satu konsep yang dipanggil "concept of whole government" atau "no wrong door policy". Di bawah konsep ini, sekiranya orang awam pergi ke mana-mana jabatan Kerajaan dan membangkitkan sesuatu permasalahan, pegawai jabatan tersebut tidak boleh menolaknya atas alasan ia bukan dalam bidang kuasa jabatannya. Pegawai berkenaan adalah bertanggungjawab merekodkan permasalahan tersebut, dan seterusnya merujukkan perkara tersebut kepada jabatan yang berkaitan serta mendapatkan komitmen jabatan berkenaan supaya menyelesaikan perkara tersebut dalam satu tempoh masa yang tertentu.

16. Saya berpendapat bahawa konsep ini adalah amat baik, serta dapat mengelakkan pelanggan kita terpaksa beredar dari satu jabatan ke jabatan yang lain bagi mengemukakan permasalahan yang dihadapinya. Saya ingin mencadangkan supaya "concept of whole government" ini dikaji dengan lebih teliti bagi pelaksanaannya dalam Perkhidmatan Awam negara ini, dan ia harus bermula di peringkat JPM terlebih dahulu.

Hadirin yang dihormati sekalian,

17. Penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi, atau ICT, dalam perkhidmatan awam boleh dimanfaatkan sepenuhnya untuk meningkatkan lagi sistem penyampaian perkhidmatan. Sungguhpun kerajaan telah melaksanakan pelbagai projek ICT, khususnya inisiatif di bawah projek Kerajaan Elektronik seperti Sistem Pemantauan Projek (SPP), E-Perolehan, E-Syariah, Bursa Buruh Elektronik (ELX) dan sebagainya, namun masih banyak lagi ruang dan peluang yang perlu diterokai bagi kita meraih potensi ICT untuk meningkatkan lagi tahap kualiti penyampaian perkhidmatan kita.

18. Tumpuan hendaklah diberikan kepada penyediaan kemudahan kepada orang ramai dan masyarakat perniagaan untuk mendapatkan maklumat dan perkhidmatan kerajaan secara dalam talian, atau online, tanpa perlu berurusan di kaunter. Dengan cara ini, maklumat dan perkhidmatan kerajaan boleh dicapai pada bila-bila masa dan dari mana sahaja.

19. Dalam hubungan ini juga, perkhidmatan yang disediakan secara elektronik melalui MyGovernment Portal perlu dipertingkatkan lagi dengan memperbanyakkan transaksi secara elektronik untuk kemudahan orang ramai yang berurusan dengan Kerajaan, dari dalam dan luar negara. Selain itu, agensi Kerajaan perlu memastikan maklumat yang tertera di laman web agensi masing-masing sentiasa dikemas kini bagi mengelakkan sebarang kekeliruan di kalangan orang awam berhubung fungsi sesuatu agensi Kerajaan.

Hadirin yang saya hormati sekalian,

20. Kita semua perlu sedari bahawa, terdapat peraturan-peraturan yang perlu dipatuhi bagi menjamin perkhidmatan yang efektif, efisien, adil dan berintegriti. Kawalan disiplin seharusnya dilihat sebagai satu usaha yang positif ke arah penerapan nilai-nilai murni bagi menjamin pematuhan kepada peraturan-peraturan yang telah ditetapkan, untuk kebaikan semua. Budaya kerja cemerlang yang bercirikan amalan nilai-nilai murni dan etika moral yang unggul, boleh menjadi perisai yang amat kuat untuk menangkis berlakunya insiden-insiden pelanggaran disiplin di kalangan warga perkhidmatan awam.

21. Gejala rasuah, penyalahgunaan kuasa, ketidakcekapan dan nilai-nilai negatif yang lain merupakan antara gejala yang boleh melemahkan dan memberikan imej buruk kepada perkhidmatan awam. Sekiranya gejala-gejala ini tidak dibendung dan dikawal, segala usaha Kerajaan ke arah kecemerlangan akan menjadi sia-sia belaka. Oleh itu, tindakan tegas perlulah diambil terhadap anggota yang terlibat dengan gejala negatif ini, dengan bertujuan untuk membendung gejala tersebut dari terus merebak, di samping menjadi teladan kepada anggota lain.

22. Justeru, aspek kualiti peribadi adalah amat penting. Ciri-ciri seorang penjawat awam yang berkualiti seperti mempunyai wawasan, komited, bijak membuat keputusan, menggerakkan serta memberi dorongan kepada rakan lain adalah amat penting untuk dimiliki. Di samping itu, kebolehan mengelola, disiplin diri yang tinggi, bersikap proaktif dan inovatif, mempunyai "sense of urgency" serta mampu

menjalin kerjasama yang harmoni dan mesra akan melengkapkan lagi sifat-sifat penjawat awam yang cemerlang.

Hadirin yang saya hormati sekalian,

23. Sebelum mengakhiri ucapan ini, saya ingin menyatakan sekali lagi bahawa majlis pada pagi ini adalah untuk mengingatkan kita semua betapa pentingnya sistem penyampaian perkhidmatan yang berkualiti untuk pembangunan negara. Kerajaan akan terus memberi tumpuan kepada usaha untuk meningkatkan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan di semua peringkat agensi Kerajaan agar perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan adalah perkhidmatan yang mencapai tahap kualiti yang tinggi serta dapat memenuhi kehendak orang ramai.

24. Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan ucapan tahniah kepada semua pemenang bagi pertandingan-pertandingan peringkat jabatan yang telah dianjurkan sempena sambutan Hari Q peringkat JPM. Semoga kejayaan dan kecemerlangan tersebut dapat dipertingkatkan lagi pada tahun-tahun akan datang. Kepada yang tidak berjaya, jangan berputus asa, berusaha lagi, Insya Allah akan beroleh kejayaan pada suatu hari nanti. Tetapi, bukanlah setakat memenangi pertandingan; apa yang lebih penting, pada semua penjawat awam ialah membudayakan ciri-ciri kecemerlangan, sebagai satu amalan harian.

Sekian,
Wabillahittaufig walhidayah
Wasalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.