

By : TAN SRI MOHD. SIDEK BIN HJ. HASSAN
KETUA SETIAUSAHA NEGARA
Venue : AUDITORIUM JABATAN PERDANA MENTERI
Date : 27/11/2007
Title : SAMBUTAN HARI KUALITI JABATAN PERDANA MENTERI

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Selamat Pagi dan Salam Sejahtera

Y. Bhg. Tan Sri Ismail bin Adam
Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam

Y. Bhg. Dato' Mohtar bin Abas
Timbalan Ketua Setiausaha Kanan
Jabatan Perdana Menteri

Y. Bhg. Tan Sri-Tan Sri, Dato'-Dato', Datin-Datin,

Ketua-ketua Jabatan di bawah Jabatan Perdana Menteri,

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian.

Alhamdulillah, bersyukur kita ke hadrat Allah SWT kerana dengan izin Nya, dapat kita bersama-sama berkumpul dalam Majlis Sambutan Hari Kualiti Jabatan Perdana Menteri Tahun 2007 pada pagi ini.

2. Terlebih dahulu saya ingin mengambil kesempatan di sini untuk mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah mengambil bahagian dan dapat hadir untuk menjayakan Majlis Sambutan Hari Kualiti Jabatan Perdana Menteri tahun ini. Saya juga mengucapkan syabas dan terima kasih kepada jawatankuasa yang telah mengaturkan pelbagai program sepanjang tahun ini dan kepada semua pihak yang telah terlibat serta memberi sumbangan dalam menjayakan program-program yang telah diatur.

Hadirin yang dihormati sekalian,

3. Sambutan Hari Kualiti, atau Hari Q, adalah merupakan acara penting dalam kalendar setiap agensi sektor awam pada setiap tahun. Saya berharap program Hari Q bukan sekadar mendengar ceramah kualiti atau mengadakan pertandingan semata-mata. Hari Q merupakan satu manifestasi kepada komitmen kita dalam memastikan kerja yang dihasilkan sentiasa berkualiti dan memenuhi kehendak pelanggan. Justeru, Hari Q yang diadakan saban tahun hendaklah dihayati oleh semua penjawat awam dengan NIAT untuk terus melakukan penambahbaikan dan perubahan yang positif serta signifikan pada kerja masing-masing dan akhirnya memberi impak yang bermakna kepada kualiti perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan.

MENINGKATKAN KUALITI SISTEM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN

Hadirin yang dihormati sekalian,

4. Tema Hari Q peringkat JPM pada tahun ini ialah "Peningkatan Kualiti Sistem Penyampaian". Tema ini bertepatan sekali dengan teras kelima Rancangan Malaysia Kesembilan, iaitu bagi mengukuhkan keupayaan institusi dan pelaksanaan dalam meningkatkan sistem penyampaian Perkhidmatan Awam.

5. Semua agensi Kerajaan perlu komited dan sentiasa berusaha untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan. Sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap dan berkualiti adalah penting untuk memenuhi tuntutan dan keperluan semua lapisan pelanggan yang terus meningkat. Sehingga kini, pelbagai inisiatif telah dijalankan oleh Kerajaan untuk meningkatkan kualiti Perkhidmatan

Awam. Antaranya, termasuklah 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); Anugerah-anugerah Kualiti dan Inovasi; Pejabat Perkhidmatan Pelanggan dan sebagainya.

6. Selain itu, mekanisme pemantauan dan penilaian diberi penekanan melalui penubuhan pasukan-pasukan khas dan jawatankuasa-jawatankuasa tertentu yang bertindak sebagai pemangkin kepada usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan. Di peringkat Kementerian dan agensi pusat, kita mempunyai Pasukan Petugas Menangani Kerenah Birokrasi, Panel 3P, Jawatankuasa Keutuhan Pengurusan, Pasukan Petugas Khas Pemudahcara Perniagaan (PEMUDAH) dan pelbagai pasukan kerja yang berkaitan.

7. Sudah tentu inisiatif yang diwujudkan ini memerlukan komitmen penuh dan berterusan daripada semua penjawat awam bagi memastikan keberkesanan pelaksanaannya. Tanggungjawab ini seharusnya dipikul bersama oleh semua lapisan penjawat awam tidak kira di peringkat tinggi mahupun di peringkat yang paling bawah sekalipun dalam usaha memberikan perkhidmatan yang terbaik dan cemerlang.

8. Di samping itu, untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan, penggunaan teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) perlu dimanfaatkan sepenuhnya. Sungguhpun Kerajaan telah melaksanakan pelbagai projek ICT, namun masih banyak lagi ruang dan peluang untuk meraih potensi ICT bagi meningkatkan lagi kualiti sistem penyampaian. Lebih tumpuan hendaklah diberikan kepada penyediaan maklumat dan perkhidmatan Kerajaan secara online, tanpa perlu pelanggan berurusan di kaunter. Dengan cara ini, maklumat dan perkhidmatan Kerajaan boleh dicapai pada bila-bila masa dan di mana sahaja.

9. Dalam hal ini, inisiatif eKL yang sedang giat diusahakan, merupakan satu pendekatan yang sangat relevan dan bermakna dengan cara dan gaya kehidupan masyarakat di Lembah Klang. Projek eKL membolehkan perkhidmatan agensi-agensi Kerajaan di kawasan Lembah Klang disampaikan secara berintegriti dan connected. Ini bermakna, agensi-agensi boleh berkomunikasi antara satu sama lain dan saling berkongsi maklumat serta kepakaran dalam menyediakan perkhidmatan online secara end-to-end. eKL memanfaatkan kemudahan elektronik untuk tujuan penghantaran, pembayaran, membuat aduan, pertanyaan, dan juga mendapatkan maklumat.

10. ICT merupakan enabler yang dapat membantu penjawat awam untuk menawarkan perkhidmatan yang lebih cepat, memberi tindak balas yang tepat serta membantu memendekkan masa menunggu, seterusnya mencapai matlamat untuk meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada pelanggan. Selain itu, elemen-elemen integriti dapat diterapkan melalui perluasan penggunaan ICT. Ruang dan peluang salah guna kuasa, penyelewengan dan rasuah mudah dikekang sama ada di pihak pemberi mahupun penerima perkhidmatan.

MENGUTAMAKAN KEPUASAN PELANGGAN

Hadirin yang dihormati sekalian,

11. Semua usaha yang dijalankan untuk meningkatkan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan adalah bertujuan untuk memuaskan hati pelanggan. Kita hendaklah memastikan agar orang ramai mudah dan berasa selesa berurusan dengan Kerajaan. Namun begitu, masih lagi terdapat pelbagai aduan dan rungutan pada setiap hari, terutamanya dari segi lambat memberi maklum balas tentang status sesuatu permohonan, lambat menjawab panggilan telefon, layanan kasar di kaunter, tidak responsif kepada aduan, lambat memberi maklum balas tentang status sesuatu permohonan, prosedur kerja yang menyulitkan serta undang-undang dan prosedur yang lapuk dan tidak relevan dengan persekitaran semasa.

12. Adalah amat menyedihkan sekiranya maklum balas pelanggan yang sudah berusia lebih sebulan dibiarkan begitu sahaja dalam peti cadangan tanpa mengambil sebarang tindakan. Adalah amat memalukan sekiranya seorang pelanggan perlu datang semula ke kaunter pada keesokan harinya disebabkan oleh satu kesilapan kecil dalam borang permohonan yang dapat dibetulkan sendiri oleh

petugas kaunter.

13. Justeru itu, saya berharap agar semua warga JPM lebih proaktif dan responsif dalam segala urusan dengan pelanggan. Semua warga JPM hendaklah komited dalam memberikan perkhidmatan yang cekap, mesra dan tepat bagi memenuhi keperluan pelanggan yang semakin meningkat. Semua penjawat awam perlu memberi perhatian yang serius bagi memastikan pelanggan merasa puas hati dengan layanan dan perkhidmatan yang diberikan.

14. Panggilan telefon hendaklah dijawab dengan segera tanpa menunggu hingga tiga deringan, bercakap dengan bahasa yang sopan dan mesra. Petugas kaunter pula hendaklah bersifat informatif, sedia membantu, menghormati pelanggan dan sentiasa mencari jalan bagi menyelesaikan urusan di kaunter tanpa menanguhkannya ke hari esok. E-mel dan surat hendaklah diberikan respons dengan cepat. Pelanggan terutamanya orang awam hendaklah dimaklumkan dengan segera mengenai pertanyaan atau status tindakan terhadap permohonan yang dimajukan.

15. Dalam hubungan ini, saya ingin menyarankan supaya semua agensi Kerajaan khususnya di bawah JPM mengadakan Kajian Kepuasan Pelanggan. Kajian ini adalah penting untuk melihat sejauh mana pelanggan berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang telah kita berikan. Melalui analisis yang dibuat, kita dapat mengenal pasti ruang untuk menambah baik perkhidmatan sedia ada. Seperti yang telah saya tegaskan, keperluan pelanggan adalah semakin meningkat dan pelbagai. Oleh itu kita perlu selalu peka dan mencari jalan bagaimana mendahului usaha memenuhi keperluan tersebut sebelum disuarakan oleh pelanggan.

MENINGKATKAN PENGURUSAN ADUAN AWAM

Hadirin yang dihormati sekalian,

16. Pengurusan aduan awam adalah merupakan salah satu aspek yang penting bagi meningkatkan kualiti Perkhidmatan Awam. Program-program yang dilaksanakan oleh Biro Pengaduan Awam seperti program Mesra Rakyat, Kaunter Aduan Bergerak, dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu, adalah amat relevan untuk memudahkan orang awam memberikan aduan dan cadangan penambahbaikan kepada Kerajaan. Sistem aduan jabatan juga perlu ditingkatkan. Borang Maklum Balas Pelanggan merupakan elemen wajib yang perlu ada di kaunter perkhidmatan. Saya minta supaya semua agensi Kerajaan memberi perhatian serius kepada pengurusan peti cadangan/aduan pelanggan. Semua agensi perlu melantik Pegawai Khidmat Pelanggan atau pegawai bertugas atau pasukan kecil untuk menguruskan aduan awam. Ini termasuklah memantau dan respon kepada aduan-aduan yang disalurkan melalui akhbar, surat dan e-mel. Setiap borang maklum balas pelanggan mesti diberikan respon dengan segera.

17. Semua penjawat awam perlu sentiasa bersedia untuk ditegur dan seharusnya semua teguran hendaklah diterima dengan hati terbuka. Sebarang aduan dan teguran yang diterima dapat membantu kita mengenal pasti kelemahan-kelemahan yang wujud. Melaluinya kita boleh teruskan usaha untuk menambah baik perkhidmatan yang diberikan.

MENINGKATKAN KEUTUHAN PENGURUSAN

Hadirin yang dihormati sekalian,

18. Perkhidmatan yang berkualiti bukan sahaja perlu cekap dan responsif tetapi mesti berintegriti. Laporan Ketua Audit Negara Tahun 2006 yang dibentangkan pada hari Jumaat, 7 September 2007, banyak mendedahkan pelbagai bentuk penyelewengan dan salah guna kuasa di beberapa agensi Kerajaan. Walaupun penyelewengan ini dilakukan oleh segelintir penjawat awam, namun ianya telah mencemarkan imej Perkhidmatan Awam secara keseluruhan. Imej yang tercalar mengambil masa untuk dipulihkan. Sekiranya gejala ini tidak dibendung, semua usaha Kerajaan untuk meningkatkan penyampaian perkhidmatan akan menjadi sia-sia belaka. Oleh itu, tindakan tegas AKAN dan TELAHpun diambil terhadap penjawat awam yang terlibat dalam gejala negatif, bagi membendung kegiatan sedemikian daripada terus merebak, disamping menjadi teladan kepada anggota yang lain.

19. Dalam hubungan ini, di setiap Kementerian dan Jabatan telah diwujudkan mekanisme Jawatankuasa Keutuhan Pengurusan (JKP). Jawatankuasa ini berperanan secara proaktif dan berkesan bagi memastikan keutuhan pengurusan dipelihara dan disemai di kalangan warga kementerian dan jabatan. Jawatankuasa ini juga hendaklah memberi fokus yang lebih kepada pelan bertindak bagi mencegah masalah mengenai keutuhan tidak berulang.

20. Seperti yang diputuskan dalam Mesyuarat Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan (JKMKPK) pada 14 September 2007, saya sendiri akan mempengerusikan Mesyuarat JKP Kebangsaan Khas sekurang-kurangnya sekali setahun untuk membincangkan isu-isu yang berkaitan dengan integriti di peringkat Kementerian dan Kerajaan Negeri.

MELANGKAH KE TAHUN 2008

Hadirin yang dihormati sekalian,

21. Tinggal sebulan lagi kita akan melangkah ke tahun 2008. Saya percaya kita akan menempuh lebih banyak cabaran dalam melaksanakan pelbagai program yang telah dirancang. Ekspektasi rakyat terhadap Kerajaan akan lebih meningkat. Seperti yang selalu saya tegaskan, 'business is not as usual'. Justeru, bagi memenuhi hasrat dan harapan pucuk pimpinan negara dan pelanggan, saya minta semua penjawat awam untuk terus melengkapkan diri dengan kemahiran (skills), ilmu pengetahuan (knowledge) dan sifat-sifat peribadi (attitude) yang tinggi bagi memastikan setiap kita sentiasa relevan dengan persekitaran yang berubah. Kualiti peribadi harus diperkembangkan. Kebolehan untuk merancang, memimpin, melaksana, membuat penilaian dan pemantauan perlu ada pada diri setiap penjawat awam bagi memastikan semua program yang dirancang memberikan outcome seperti yang dirancang.

22. Kita bertanggungjawab untuk melaksanakan dasar-dasar yang telah ditetapkan oleh Kerajaan secara profesional dan berhemah. Saya percaya, dengan pelbagai inisiatif dan program yang kita anjurkan seperti Hari Q ini, usaha murni kita untuk mencapai kegemilangan Perkhidmatan Awam akan diberkati, Insya Allah. Marilah kita di JPM, bersama-sama merentasi jalan untuk menjadi sebuah kementerian contoh kepada kementerian-kementerian yang lain.

23. Akhir kata, dengan lafaz Bismillahir rahmanir rahim, saya dengan sukacitanya merasmikan Majlis Sambutan Hari Kualiti Jabatan Perdana Menteri bagi tahun 2007.

Sekian, wabillahaufiq walhidayah, Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.