

21/04/2009 - Majlis Penarafan Bintang Agensi Sektor Awam

Bismillahir rahmanir rahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan salam sejahtera.

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

Y.Bhg. Dato' Normah binti Md Yusof
Ketua Pengarah MAMPU

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

Tuan-tuan dan Puan-puan, hadirin yang dihormati sekalian.

Alhamdulillah, marilah kita bersama-sama memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah SWT kerana dengan limpah kurnia dan izin Nya, kita dapat berhimpun dalam satu majlis yang penuh bermakna pada hari ini. Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada semua yang hadir ke Majlis Pengiktirafan Star Rating yang julung kali diadakan ini.

2. Sesungguhnya kehadiran para hadirin menunjukkan komitmen serta sokongan yang penuh terhadap usaha dan inisiatif yang dilaksanakan secara berterusan oleh Sektor Awam dalam mewujudkan Perkhidmatan Awam yang cemerlang serta bagi mempertingkatkan penyampaian perkhidmatan awam kepada pelanggan.

Para hadirin sekalian,

3. Penilaian melalui Star Rating diadakan bertujuan untuk memberi pengiktirafan kepada agensi-agensi sektor awam yang telah membuktikan prestasi cemerlang dalam pengurusan organisasi secara keseluruhannya. Idea untuk mewujudkan penilaian Star Rating telah dicetuskan oleh bekas Perdana Menteri berpandukan sistem penggredan prestasi agensi, yang pernah diamalkan oleh Kerajaan pada awal tahun 1980an. Penilaian Star Rating yang mula diperkenalkan pada tahun 2007, kini telah memasuki tahun ketiga pelaksanaannya. Ini membuktikan kesungguhan serta komitmen Kerajaan terhadap penerapan budaya pengurusan organisasi berkualiti secara berterusan dalam Perkhidmatan Awam.

4. Program Star Rating mempunyai empat objektif utama, iaitu:

- Pertama, menilai dan mengukur prestasi agensi-agensi Kerajaan termasuk di peringkat negeri bagi memastikan penyampaian perkhidmatan Sektor Awam berada pada tahap yang cemerlang;
- Kedua, memberi pengiktirafan secara formal kepada agensi-agensi yang telah menunjukkan tahap tadbir urus yang terbaik serta sentiasa meningkatkan kualiti perkhidmatan yang unggul;
- Ketiga, memberi publisiti yang meluas mengenai dasar, strategi dan amalan terbaik serta pengurusan kualiti yang telah membawa kejayaan kepada organisasi; dan
- Keempat, menggalakkan persaingan yang sihat di kalangan agensi Sektor Awam dalam amalan pengurusan organisasi dan penyampaian perkhidmatan yang lebih berkesan.

Hadirin yang dihormati sekalian,

5. Aspirasi negara "Satu Malaysia, Rakyat Didahulukan dan Pencapaian Diutamakan" yang dihasratkan oleh Y.A.B. Perdana Menteri merupakan cabaran besar bagi kita, selaku penjawat awam khususnya, dalam mewujudkan perkhidmatan awam yang bersepadu, memberi layanan yang berkualiti kepada

pelanggan dan meningkatkan prestasi secara menyeluruh. Menyedari hakikat ini, Kerajaan telah melaksanakan pelbagai usaha sejak dulu lagi, antaranya, memperkenalkan Piagam Pelanggan serta garis panduan yang menekankan aspek customer centric. Di samping itu, Kerajaan telah juga menggalakkan penggunaan ICT melalui program Kerajaan Elektronik, eKL dan sebagainya. Semua usaha ini dilakukan bagi memberi perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan, to delight the customers. Selaras dengan aspirasi Y.A.B. Perdana Menteri, kita perlu sentiasa menambah baik perkhidmatan yang diberikan serta berusaha bersungguh-sungguh untuk memperkasakan lagi usaha-usaha yang sedang dijalankan.

6. Menyentuh mengenai aspek prestasi Perkhidmatan Awam, Kerajaan telah melaksanakan beberapa program pengurusan kualiti bagi meningkatkan produktiviti organisasi dengan memperkenalkan Total Quality Management, Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja, Sasaran Kerja Tahunan dan Persijilan MS ISO 9000. Kini sudah tiba masanya untuk mewujudkan pengukuran prestasi agensi-agensi Sektor Awam dengan lebih spesifik melalui Key Performance Indicator atau KPI. Untuk itu, Jabatan Perkhidmatan Awam telah menetapkan Strategik KPI bagi semua Ketua Setiausaha Kementerian dan Ketua Jabatan terpilih untuk menilai prestasi mereka. Tindakan yang telah dilaksanakan oleh JPA ini adalah sangat tepat dan sesuai dengan apa yang disarankan oleh Y.A.B Perdana Menteri untuk mengutamakan pencapaian.

7. Dalam hubungan ini, program Star Rating yang dilaksanakan oleh MAMPU merupakan satu lagi usaha bagi melengkapi hasrat Kerajaan yang menekankan pengukuran terhadap prestasi Sektor Awam. Dengan pelaksanaan Star Rating, adalah diharapkan agar kesedaran untuk meningkatkan prestasi pengurusan di kalangan agensi-agensi Kerajaan dapat ditingkatkan. Sebagaimana sering saya tekankan, perkhidmatan awam perlu sentiasa memberikan perhatian utama terhadap usaha-usaha meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan dengan menambah nilai kepada kualiti dan proses membuat keputusan bagi menjamin rakyat sentiasa mendapat perkhidmatan yang cepat, cekap dan efisien semasa berurusan dengan agensi-agensi Kerajaan.

8. Tambahan lagi, dalam keadaan ekonomi yang tidak menentu ini, Perkhidmatan Awam seharusnya lebih prihatin dan berusaha dengan lebih gigih bagi memastikan projek-projek pembangunan dapat dilaksanakan mengikut jadual yang telah ditetapkan dan akhirnya memberi impak dan outcome yang diharapkan oleh masyarakat dan juga Kerajaan. Kelewatan dalam melaksanakan projek pembangunan sudah tentunya akan melibatkan pertambahan kos yang lebih besar dan mengakibatkan pembaziran serta akan mengecewakan harapan rakyat terhadap Perkhidmatan Awam.

Hadirin yang dihormati sekalian,

9. Perubahan arus globalisasi memberi impak yang sangat besar kepada daya saing negara. Persaingan di kalangan negara-negara dunia dilihat sebagai satu fenomena yang tidak dapat dielakkan. Kita perlu sentiasa bersaing untuk memastikan kita terus relevan dan setanding dengan negara-negara lain. Laporan-laporan yang dikeluarkan oleh badan-badan antarabangsa seperti Institute for Management Development World Competitiveness Yearbook, World Economic Forum Global Competitiveness Report dan Bank Dunia Doing Business Report turut mencerminkan daya saing negara dan mempengaruhi keputusan pelabur dan pedagang asing memilih destinasi pilihan bagi pelaburan dan perdagangan mereka. Jika kita hendak menarik pelabur asing, maka sudah tentulah segala urusan yang berkaitan dengannya perlu dipermudahkan.

10. Selain daripada indikator berkaitan dengan persekitaran ekonomi, faktor-faktor berkaitan prestasi Perkhidmatan Awam seperti kerenah birokrasi, ketelusan, kemesraan layanan pelanggan serta penyelarasan di antara agensi dan jabatan Kerajaan juga diberikan penekanan. Perkara ini turut diteliti oleh PEMUDAH dan pelbagai perakuan telah dikemukakan oleh PEMUDAH kepada Kerajaan.

11. Dengan pelbagai usaha penambahbaikan yang telah dijalankan oleh agensi-agensi Kerajaan, kedudukan Malaysia berdasarkan Laporan Bank Dunia yang dikeluarkan pada tahun lepas telah meningkat dari tangga ke-24 di kalangan 178 negara pada tahun 2007, ke tangga ke-20 di kalangan 181 negara. Walaupun kita berbangga dengan pencapaian ini, namun tumpuan perlu terus diberikan terhadap

usaha-usaha meningkatkan lagi keberkesanan dan kecekapan sistem penyampaian Perkhidmatan Awam bagi melonjakkan kedudukan Malaysia di kalangan 10 negara terbaik menjelang tahun 2010, iaitu lebih kurang 8 bulan dari sekarang, Insya Allah.

12. Bagi memastikan kita bergerak ke arah itu, prestasi perkhidmatan Kerajaan perlu sentiasa diukur dan dinilai supaya perkhidmatan tersebut disampaikan dengan cekap dan berkesan. Penilaian berdasarkan Star Rating dilihat sebagai satu mekanisme pengukuran yang berupaya mewujudkan agensi Kerajaan yang cemerlang berteraskan budaya kerja berkualiti tinggi, berakauntabiliti dan telus dalam melaksanakan urusan yang diamanahkan.

13. Penilaian star rating, bukan semata-mata untuk mengejar 5 bintang tetapi untuk mewujudkan dan seterusnya mengekalkan tahap amalan pengurusan terbaik dan berkualiti agar ianya menjadi budaya cemerlang di kalangan agensi-agensi Sektor Awam. Apa yang lebih penting ialah penampilan organisasi Sektor Awam yang benar-benar berkualiti dan memaparkan ciri-ciri terbilang serta menjadi penanda aras kepada agensi-agensi lain di Sektor Awam.

Hadirin yang dihormati sekalian,

14. Pada tahun 2008 penilaian star rating telah dilaksanakan terhadap kesemua 27 Kementerian dan 11 Agensi Pusat dan Jabatan-jabatan Utama di bawah Ketua Perkhidmatan. Dari jumlah 39 Kementerian dan Agensi tersebut, hanya 1 Kementerian dan 5 Agensi telah mendapat 5 bintang. Kementerian dan Agensi tersebut ialah Kementerian Kerja Raya, Angkatan Tentera Malaysia (ATM), Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Unit Penyelarasan Pelaksanaan (ICU), Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) dan Pejabat Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia. Syabas dan tahniah saya ucapkan.

15. Kepada Kementerian dan Agensi lain yang belum memperoleh taraf 5 bintang, saya berharap usaha ke arah itu dimulakan dari sekarang. Jadikanlah agensi-agensi 5 bintang yang disebutkan tadi, sebagai penanda aras dan agensi-agensi 5 bintang pula seharusnya bekerja dengan lebih kuat lagi untuk mengekalkan kecemerlangan ini dalam penilaian pada masa-masa akan datang. Dalam hal ini, saya mencadangkan supaya MAMPU merangka strategi mengadakan sesi bimbingan kepada agensi-agensi berkenaan secara berterusan, khususnya bagi agensi yang hanya mencapai taraf 3 bintang dan ke bawah agar penarafan agensi-agensi berkenaan dapat ditingkatkan dalam penilaian star rating pada masa yang akan datang.

Hadirin yang dihormati sekalian,

16. Bagi memastikan agensi mengekalkan kecemerlangan Star Rating secara berterusan, Pasukan Inspektorat MAMPU akan sentiasa mengadakan lawatan pemeriksaan dari masa ke semasa ke atas agensi-agensi cemerlang tersebut termasuk lawatan berbentuk penyamaran atau mystery shopping. Hasil penemuan lawatan oleh MAMPU akan dilaporkan dan diputuskan dalam Mesyuarat Panel Pemantauan Penyampaian Perkhidmatan atau Panel 3P secara berkala. Ini adalah bagi memastikan sektor awam akan sentiasa berada dalam keadaan berwaspada dan memberi perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan. Hasil daripada beberapa lawatan inspektorat dan mystery shopping yang telah dilaksanakan oleh MAMPU menunjukkan bahawa masih terdapat banyak ruang bagi menambah baik perkhidmatan kepada pelanggan. Sehubungan ini, saya sarankan supaya semua agensi mengkaji semula pendekatan dan tahap perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan masing-masing. Di samping itu, agensi-agensi tersebut juga perlu melaksanakan kajian kepuasan pelanggan secara berkala bagi memastikan tahap kepuasan pelanggan adalah di tahap terbaik.

Hadirin yang dihormati sekalian,

17. Memandangkan program Star Rating adalah antara usaha-usaha penambahbaikan yang baru diperkenalkan dalam Perkhidmatan Awam, MAMPU perlu sentiasa mengkaji keberkesanan program ini agar dapat memenuhi kehendak-kehendak stakeholder dan juga pelanggan. Sehubungan dengan ini, didapati beberapa kriteria baru akan diambil kira seperti perekrutan proses-proses utama, pengurusan

risiko, organisasi pembelajaran, pemantauan pelaksanaan keputusan stakeholders dan usaha-usaha Delighting the Customers yang akan dilaksanakan ke atas agensi-agensi barisan hadapan dan juga pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri pada tahun ini.

18. Dalam usaha untuk memastikan aspek penilaian dan pengiktirafan menjadi agenda utama kepada perubahan sistem penyampaian kerajaan, pada masa hadapan hanya agensi-agensi Kerajaan yang memenuhi kriteria-kriteria SSR akan disenaraipendek untuk menyertai Anugerah Kualiti Perdana Menteri. Pendekatan ini bertujuan memastikan hanya agensi-agensi yang berprestasi cemerlang sahaja dibenarkan bertanding di dalam program Anugerah Kualiti Sektor Awam.

Hadirin yang dihormati sekalian,

19. Pada majlis ini juga, Kerajaan akan turut memberikan sijil penghargaan kepada agensi-agensi yang sangat aktif menjayakan program di bawah inisiatif eKL. Inisiatif ini merupakan satu lagi pendekatan Kerajaan menjadikan ICT sebagai pemangkin kepada penyampaian perkhidmatan Kerajaan. Selaras dengan hasrat tersebut, semua agensi Kerajaan telah diarah untuk meningkatkan sistem penyampaian secara online untuk keselesaan rakyat.

20. Dalam konteks ini, Kerajaan telah menguar-uarkan inisiatif eKL sebagai pencetus kepada perkhidmatan digital secara menyeluruh. eKL diperkenalkan di bawah Kerajaan Elektronik membabitkan kawasan di sekitar Lembah Klang. Ia merupakan antara langkah bagi menyepadukan penyampaian perkhidmatan Kerajaan ke arah yang lebih sistematik dan seragam berlandaskan dasar "Satu Kerajaan, Banyak Agensi" dan "No Wrong Door" untuk menjadikan Lembah Klang rantaian digital yang efektif dan efisien.

21. Setelah dua tahun inisiatif eKL dilaksanakan sebanyak 1,779 perkhidmatan online Kerajaan telah dilaksanakan untuk memudahkan urusan orang ramai dengan agensi Kerajaan. Ini termasuk 130 perkhidmatan bayaran elektronik, 260 perkhidmatan SMS dan 1,389 borang elektronik yang boleh dimuat turun atau diserahkan secara online. Menerusi teknologi Real Simple Syndication, maklumat agensi boleh dicapai secara online menerusi myGovInfo. Pada masa ini, terdapat 2,399 maklumat elektronik yang disediakan oleh pelbagai agensi Kerajaan.

22. Pelaksanaan eKL banyak bergantung kepada sokongan padu agensi-agensi Kerajaan dalam menggalakkan lagi penyediaan dan penggunaan perkhidmatan online ini. Saya berpendapat bahawa pengiktirafan perlu diberikan kepada agensi-agensi yang paling aktif dan berjaya dalam meningkatkan perkhidmatan online serta penggunaannya. Pengiktirafan kepada agensi-agensi tersebut akan dapat menggalakkan lagi penyediaan dan penggunaan perkhidmatan online serta mewujudkan persaingan sihat di kalangan agensi Kerajaan dalam mempromosi perkhidmatan online masing-masing. Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan syabas kepada MAMPU, atas usaha merealisasikan projek eKL untuk kemudahan orang ramai.

Hadirin yang dihormati sekalian,

23. Sebelum saya mengakhiri ucapan, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih atas komitmen serta daya usaha dalam membangunkan Perkhidmatan Awam Malaysia sebagai satu perkhidmatan yang disegani dan diiktiraf sebagai antara yang terbaik di dunia. Syabas dan tahniah kepada semua agensi yang telah mencapai kejayaan dalam penilaian star rating pada tahun ini. Namun demikian, harus diingati bahawa pengiktirafan membawa tanggungjawab dan cabaran baru apabila pemenang-pemenang dijadikan penanda aras oleh agensi-agensi lain. Apa yang penting ialah budaya kualiti dan kecemerlangan perlu dikekalkan dan usaha-usaha perlu dipergiatkan bagi menjana idea-idea baru ke arah mencapai tahap kualiti yang lebih tinggi. Semoga usaha-usaha meningkatkan kualiti sistem penyampaian perkhidmatan awam akan terus bersemarak bagi merealisasikan hasrat Kerajaan, iaitu "Satu Malaysia, Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan".

Sekian.

Wabillahitaufik walhidayah Wasalamualaikum

warahmatullahi wabarakatuh.