

Penyampai : Y.BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN
Tajuk : MAJLIS PENYAMPAIAN SIJIL MS ISO 9002 PENTADBIRAN KERAJAAN
NEGERI SELANGOR
Lokasi : MAJLIS PERBANDARAN SUBANG JAYA
Tarikh : 18-06-2001

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

Yang Berhormat Dato Haji Ambrin bin Buang Setiausaha Kerajaan Negeri Selangor

Encik Ahmad Fuad bin Ismail Yang DiPertua Majlis Perbandaran Subang Jaya

Ahli-ahli Mesyuarat Jawatankuasa Perhubungan Di antara Kerajaan Persekutuan dan Kerajaan Negeri,

Dato'-Dato', Tuan-Tuan dan puan-puan yang dihormati sekalian,

Alhamdulillah, bersyukur kita ke hadrat Allah s.w.t. kerana dengan limpah kurnia-Nya jua kita dapat berhimpun bersama-sama di majlis yang begitu gemilang pada petang ini.

Terlebih dahulu saya mengucapkan terima kasih kepada Kerajaan Negeri Selangor kerana telah menjemput saya untuk menyampaikan Sijil MS ISO 9000 kepada agensi- agensi Pentadbiran Kerajaan Negeri Selangor pada petang ini. Saya juga ingin mengucapkan syabas dan tahniah kepada MPSJ di atas pelancaran logo, maskot dan buletin baru MPSJ.

2. Kejayaan agensi di Negeri Selangor mendapat pengiktirafan atau persijilan MS ISO 9002 adalah satu pencapaian yang patut dibanggakan. Komitmen pengurusan dan pegawai-pegawai pentadbiran Kerajaan Negeri terserlah dalam aspek skop persijilan MS ISO 9002 yang dianugerahkan kepada 12 Jabatan/agensi termasuk anak syarikatnya. Komitmen semua Ketua Jabatan dalam memberi sokongan padu, memimpin, merangsang, serta menggerakkan kakitangannya bagi melaksanakan sepenuhnya keperluan-keperluan yang telah ditetapkan dapatlah saya rumus sebagai faktor pendorong yang utama. Justeru, saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan tahniah kepada semua Ketua-Ketua Jabatan dan juga pegawai dan kakitangan Kerajaan Negeri Selangor yang terlibat dalam usaha ini.

Y.B., Dato'-Dato', Tuan-Tuan dan puan-puan,

3. Selain daripada cabaran menegakkan keamanan, meningkatkan pembangunan dan kesejahteraan rakyat, adalah jelas pada hari ini kita menghadapi pelbagai cabaran baru yang perlu kita sama-sama tangani agar wawasan kita untuk menjadi sebuah negara maju pada tahun 2020 dapat dicapai. Proses memperlengkapkan diri bagi pencapaian ini perlu dilakukan sepanjang masa. Seluruh anggota organisasi perlu dilibatkan bersama.

Budaya `organisasi yang sentiasa belajar' perlu diterapkan. Tahap kecemerlangan perlu sentiasa dipertingkatkan. Kita perlu sentiasa bersedia untuk menghadapi perubahan. Tidak ada organisasi yang boleh mengekalkan kecemerlangannya dengan mengamalkan kaedah dan sistem yang sama buat selama-lamanya. Kita perlu bersifat inovatif dan kreatif. Kita perlu mempelajari apa yang terbaik daripada sebarang kaedah atau sistem dan menyesuaikannya untuk dijadikan amalan organisasi.

4. Dalam usaha untuk mencapai tahap kecemerlangan bertaraf antarabangsa, amalan dan pemakaian standard yang diiktiraf di peringkat dunia juga adalah perlu.

Perkhidmatan Awam secara keseluruhan juga mempunyai matlamat untuk mencapai taraf dunia dari segi sistem, teknik dan kaedah penyampaian perkhidmatan. Untuk itu Kerajaan telah memperkenalkan MS ISO 9000 sebagai sistem kualiti perkhidmatan awam untuk membantu agensi awam mewujudkan sistem kualiti yang cekap dan berkesan. Dalam aspek yang lain, dengan berpandukan Standard ISO 9000, Kerajaan berharap apa juga tindakan oleh Jabatan akan sentiasa diurus dengan penuh tanggungjawab, telus, terbuka dan memenuhi kehendak pelanggan.

Para Hadirin Sekalian,

5. Seperti yang kita ketahui, rakyat Malaysia kini telah mencapai taraf kehidupan yang lebih tinggi. Mereka adalah lebih berpengetahuan dan mempunyai kehendak, keperluan dan cita rasa yang berbeza. Sistem demokrasi yang didukung oleh Kerajaan membolehkan rakyat semakin aktif memberikan pendapat dan ingin menyertai dalam proses membuat keputusan yang memberi kesan ke atas kehidupan mereka. Dalam konteks ini, adalah diharap sistem kualiti MS ISO 9002 akan mengukuhkan sistem maklum balas pelanggan untuk menghasilkan satu sistem perancangan dan pengurusan yang benar-benar memberi perhatian kepada kehendak pelanggan.

6. Prinsip-prinsip yang ditekankan oleh sistem kualiti ISO 9002, jika diterapkan dengan meluas dalam organisasi, pasti akan menaikkan imej perkhidmatan awam bukan sahaja di kalangan rakyat, tetapi juga di kalangan para pelabur. Dalam era yang penuh persaingan ketika ini, negara yang mampu menawarkan insentif yang terbaik untuk menggalakkan pelaburan dan kemasukan modal asing pasti akan mengekalkan prestasi ekonomi yang tinggi. Dalam hubungan ini, kita semua maklum bahawa di antara insentif yang menjadi daya tarikan pengusaha dan pelabur ialah kepantasan dan kecekapan perkhidmatan awam berurusan dengan sektor swasta di samping penekanan kepada ketelusan dan kejujuran. Oleh itu, saya berharap, dengan bertambahnya jumlah jabatan-jabatan yang mendapat pengiktirafan ISO 9002, negara akan terus dapat meningkatkan kedudukannya sebagai destinasi pilihan bagi pelabur-pelabur.

Y.B., Dato'-Dato', tuan-tuan dan puan-puan.

7. Pentadbiran awam Negeri Selangor telah menyahut saranan Kerajaan dengan melaksanakan beberapa kaedah elektronik untuk pengurusan pentadbiran, kawalan pembangunan, pinjaman perumahan, pengurusan cukai harta, perkhidmatan veterinar, dan pengurusan Mesyuarat EXCO. Melalui kaedah ini semua maklumat terkini dan tepat mengenai jabatan pelanggan dan projek-projek yang dilaksanakan oleh Kerajaan Negeri dapat diperolehi dengan mudah, cepat dan tepat.

8. Harapan saya, dengan memperolehi pengiktirafan ISO 9002 ini, akan berlaku proses perubahan ke arah pembentukan budaya kerja yang cemerlang dalam pentadbiran awam Negeri Selangor. Berasaskan pengalaman agensi yang sudah berjaya melaksanakan sistem kualiti ini, kita dapati bahawa proses untuk formulasi dasar, penyediaan dokumentasi, mesyuarat demi mesyuarat dan sebagainya telah memakan masa dan tenaga. Akan tetapi, dilihat dalam konteks yang positif, saya yakin melalui proses tersebut, pegawai dan kakitangan Kerajaan Negeri Selangor telah berinteraksi dengan lebih bernaes dan secara menyeluruh melibatkan semua peringkat kakitangan bagi memahami aspirasi dan wawasan Kerajaan Negeri.

Dalam jangka panjang, kesannya ialah kefahaman dan penghayatan yang mendalam di kalangan semua pihak dalam konteks pembangunan negara. Melalui proses ini, saya percaya telah terbentuk komitmen yang tinggi di kalangan semua anggota untuk merealisasikan matlamat, wawasan dan objektif Kerajaan Negeri Selangor.

Y.B., Dato'-Dato', tuan-tuan dan puan-puan.

9. Walau pun kita telah berjaya melaksanakan berbagai projek pembangunan dalam Rancangan-rancangan Malaysia yang lepas, analisis ke atas prestasi pelaksanaan projek-projek tersebut menunjukkan masih terdapat ruang yang luas untuk kita perbaiki prestasi jentera pentadbiran dan pengurusan kita. Sebelum ISO 9000 diperkenalkan, perkhidmatan awam beroperasi berpandukan arahan, peraturan, prosedur dan garis panduan dan manual yang bertujuan untuk memudahkan kerja serta mencegah penyelewengan. Masih terdapat jabatan dan agensi yang bergantung kepada sistem tradisional ini untuk melaksanakan tugas. Walau pun ia mampu mencapai objektif yang dihasratkan, mekanisma untuk memastikan berlaku kajian semula ke atas sistem dan prosedur secara berterusan supaya sentiasa kemas dan terkini, tidak terbina dalam sistem tradisional ini. Oleh itu kita masih dapati garis panduan, prosedur dan peraturan yang tidak lagi praktikal terus diamalkan. Saya amat berharap

agar peraturan dan prosedur di bawah skop-skop kerja yang masih belum menggunakan ISO seperti pengurusan kewangan, pengurusan personel dan sebagainya akan terus dikemaskini agar sejajar dengan kehendak pengurusan serta tuntutan pelanggan masa kini.

10. Perlu juga kita ingat bahawa di sesetengah jabatan, standard yang ditetapkan dalam prosedur kualiti ISO 9000 di tahap permulaan merupakan standard yang minimum. Namun sebagai satu permulaan, satu standard sudah terbentuk dan perkhidmatan dapat diberikan secara konsisten. Kerajaan berharap, kajian semula secara berterusan akan dijalankan, sama ada secara dalaman atau pun melalui sistem benchmarking, agar standard tersebut terus dipertingkatkan dari masa ke semasa sehingga mencapai tahap yang terbaik. Oleh itu saya amat berharap bahawa kejayaan seperti di Negeri Selangor tidak terhenti setakat mendapat persijilan. Malah, Kerajaan menaruh penuh harapan supaya semua proses ini menjadi model dalam aspek-aspek penentuan kualiti untuk menerajui pelbagai usaha pembangunan negara. Dengan kepakaran yang terbentuk dalam pentadbiran awam Negeri Selangor, saya juga berharap kepakaran ini dapat dikongsi dengan jabatan atau agensi kerajaan lain yang belum mendapat persijilan ISO9000.

11. Menyentuh tentang nama baik Perkhidmatan Awam, adalah menjadi tugas dan tanggungjawab setiap pegawai Kerajaan, termasuklah pegawai-pegawai Kerajaan Negeri Selangor memelihara nama baik dan integriti Perkhidmatan Awam kita. Walaupun berhadapan dengan berbagai tekanan dan pengaruh, kita mesti akur kepada peraturan serta etika kerja Perkhidmatan Awam.

Perkataan "Bersih, Cekap, Amanah" yang sentiasa dipaparkan dalam surat-surat kita mestilah menjadi amalan sebenar dan bukannya slogan semata-mata.

12. Akhir kata, sekali lagi ingin saya mengucapkan setinggi-tinggi tahniah kepada semua anggota pentadbiran Kerajaan Negeri Selangor yang telah bekerja kuat untuk mendapat persijilan MS ISO 9002, semoga usaha ini benar-benar akan mencetuskan budaya kerja berkualiti. Kepada pucuk pimpinan Kerajaan Negeri yang menerajui usaha ke arah pencapaian ini saya ucapkan tahniah dan syabas terutamanya kepada Y.B. Setiausaha Kerajaan Negeri.

Sekian, Wabillahittaufig wal hidayah wassalaamu'alaikum warah matullahi wabarakaatuh.

Terima kasih.