

Penyampai : Y.BHG. TAN SRI SAMSUDIN OSMAN, KETUA SETIAUSAHA NEGARA
Tajuk : TEKS UCAPAN KETUA SETIAUSAHA NEGARA DI MAJLIS PENYAMPAIAN
ANUGERAH KUALITI PERKHIDMATAN AWAM DAN ANUGERAH KUALITI KETUA SETIAUSAHA
KEMENTERIAN KEWANGAN TAHUN 2004 DI HOTEL HILTON, KUALA LUMPUR PADA 10 DISEMBER
2004
Lokasi : HOTEL HILTON, KUALA LUMPUR
Tarikh : 10-12-2004

TEKS UCAPAN

KETUA SETIAUSAHA NEGARA

DI MAJLIS PENYAMPAIAN ANUGERAH KUALITI

PERKHIDMATAN AWAM DAN ANUGERAH KUALITI

KETUA SETIAUSAHA KEMENTERIAN KEWANGAN TAHUN 2004

DI HOTEL HILTON, KUALA LUMPUR

PADA 10 DISEMBER 2004

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan Salam Sejahtera

Y. Bhg. Tan Sri Jamaluddin bin Ahmad Damanhuri

Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam

Y. Bhg. Dato Izzuddin bin Dali

Ketua Setiausaha Kementerian Kewangan

Y. Bhg. Datin Paduka Nazariah binti Mohd Khalid

Ketua Pengarah MAMPU

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

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian.

1. Alhamdulillah, marilah kita sama-sama memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah Subhanahu Wataala kerana dengan limpah kurnia dan keizinan Nya, kita dapat berkumpul dalam majlis yang penuh bermakna pada pagi ini. Majlis ini bertujuan untuk mengiktiraf agensi-agensi sektor awam yang telah berjaya dipilih sebagai penerima Anugerah Kualiti Perkhidmatan Awam dan Anugerah Kualiti Ketua Setiausaha Kementerian Kewangan bagi tahun 2004, di samping memberi penghargaan kepada calon-calon terbaik yang menyertai program anugerah kualiti pada tahun ini.

2. Saya mengambil kesempatan ini untuk merakamkan penghargaan kepada semua agensi yang telah menyertai program Anugerah Kualiti Tahun 2004 ini. Kepada agensi-agensi yang akan menerima anugerah pagi ini, tahniah dan syabas diucapkan. Saya percaya, salah satu faktor utama kejayaan agensi-agensi penerima anugerah ini adalah komitmen dan penglibatan penuh pucuk pimpinan masing-masing. Ketua-ketua agensi ini sendiri telah menerajui gerakan untuk menerapkan kualiti dan telah berjaya menggerakkan anggota mereka untuk mengambil tindakan-tindakan yang perlu bagi memastikan pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan.

3. Agensi-agensi cemerlang seperti ini telah menerapkan budaya untuk terus menerus menambah baik kualiti perkhidmatan yang diberikan. The quality drive is not a one-off effort, but implicit in the organisation's culture and business practices and processes. Kecekalan mereka mengenal pasti peluang-peluang yang wujud bagi menambah baik prestasi dan kualiti perkhidmatan mendorong semua lapisan pengurusan dan anggota menjadi lebih inovatif dalam tindakan penambahbaikan. Ciri-ciri kecemerlangan ini begitu nyata dalam proses-proses kerja yang begitu sistematik dan jelas, dan lazimnya telah diiktiraf sebagai mematuhi standard-standard yang ditetapkan. Apa yang lebih penting, kecemerlangan ini dapat diukur dari kaca mata pelanggan yang sebilangan besar menyatakan kepuasan hati mereka dengan perkhidmatan yang telah disampaikan.

Komitmen Meningkatkan Penyampaian Perkhidmatan

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian,

4. Sistem penyampaian perkhidmatan awam yang cekap amat diperlukan bagi menjamin kelancaran dan keberkesanan pelaksanaan dasar dan strategi pembangunan negara. Sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap juga perlu, bagi memenuhi tuntutan rakyat dan masyarakat perniagaan yang terus meningkat. Sehubungan itu, Perkhidmatan Awam perlu komited untuk terus berusaha meningkatkan lagi kecekapan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan. Ini juga adalah selaras dengan saranan Yang Amat Berhormat Perdana Menteri ketika beliau mula-mula memegang jawatan setahun yang lepas.

5. Hasrat murni Kerajaan ini perlu diambil perhatian serius oleh semua agensi Kerajaan. Ketua-ketua agensi perlu meningkatkan usaha untuk mengenal pasti, menilai dan mengkaji semula amalan-amalan masa kini bagi meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan masing-masing. Ini 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 tugas.

6. Pasukan Petugas Bagi Mengurangkan Karenah Birokrasi yang ditubuhkan di setiap kementerian telah pun mula memperkenalkan pelbagai langkah untuk menambah baik sistem penyampaian perkhidmatan masing-masing. Penambahbaikan yang telah dilaksanakan oleh Pasukan-Pasukan Petugas ini nyata telah berjaya memendekkan masa menunggu, masa mendapatkan keputusan dan masa mendapatkan perkhidmatan. Faedahnya sudah tentu dapat dinikmati secara langsung oleh pelanggan agensi-agensi yang berkenaan. Sebagai contoh, proses kelulusan pendaftaran kontraktor dan firma perunding baru oleh Kementerian Kewangan telah dapat dipendekkan dari 30 hari kepada 7 hari. Manakala tempoh masa pendaftaran taraf bumiputera pula telah dapat dikurangkan dari 60 hari kepada 7 hari sahaja.

7. Usaha-usaha seumpama ini amat baik dan perlu diteruskan. Ketua-ketua agensi perlu turun ke padang dan memantau usaha-usaha sebegini untuk memastikan keberkesanannya. Dalam hal ini, saya suka menyarankan supaya usaha-usaha penambahbaikan ini ditumpukan kepada prosedur-prosedur utama, khususnya yang melibatkan pelanggan utama agensi bagi memberi impak yang besar dan kesan yang jelas. Apabila pelanggan utama kita sangat berpuas hati, kita sendiri akan merasa bangga dan saya percaya ini akan mendorong kita untuk menggandakan usaha bagi meningkatkan tahap kepuasan pelanggan. Saya begitu yakin Pasukan Petugas ini boleh membawa impak yang besar kepada perjuangan kita untuk menjadikan Perkhidmatan Awam yang cekap dan berupaya memainkan peranan sebagai pemangkin pertumbuhan ekonomi negara. Saya amat berharap semua kementerian gigih meneruskan usaha meneliti peluang-peluang penambahbaikan yang dituntut oleh bukan sahaja pucuk pimpinan negara malah rakyat jelata.

Layanan Kepada Pelanggan

8. Sikap prihatin kepada pelanggan dan sentiasa mencari jalan untuk 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 status sesuatu permohonan yang dikemukakan oleh pelanggan. Perkara ini tidak boleh dipandang remeh lagi. Mahkamah Rayuan yang bersidang pada 22 November 2004 telah memutuskan bahawa jabatan Kerajaan wajib memberi jawapan kepada setiap permohonan tanpa mengira sama ada permohonan itu dilulus atau ditolak. Dalam hal ini eloklah kita semua melihat kembali amalan-amalan kita masa kini dan berusaha untuk menambah baik amalan-amalan tersebut.

9. 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 prihatin terhadap masalah yang dihadapi pelanggan. Malah masih ada petugas kaunter yang sengaja tidak mesra pelanggan dengan meminta pelanggan mengisi semula borang permohonan atau meminta pelanggan datang semula pada hari lain atas kesilapan-kesilapan kecil yang sepatutnya dapat diatasi dengan inisiatif petugas kaunter itu sendiri. Petugas-petugas kaunter sepatutnya lebih responsif dan bersikap ingin mempermudah urusan pelanggan yang datang berurusan di kaunter. Oleh itu, saya minta ketua-ketua agensi, khususnya agensi-agensi di barisan hadapan supaya memberi perhatian kepada perkara ini dan mencari jalan memudahkan pelanggan semasa berurusan dengannya. Ini perlu bagi memastikan pelanggan merasa puas hati dengan layanan dan perkhidmatan yang kita berikan.

Perkhidmatan di Peringkat Akar Umbi

Hadirin yang dihormati sekalian,

10. Kerajaan memandang berat terhadap kualiti sistem penyampaian perkhidmatan di peringkat akar umbi. Tanggapan umum sering mengaitkan sistem penyampaian perkhidmatan di peringkat akar umbi ini sebagai lambat, kurang cekap, tidak mesra pelanggan dan birokratik. Walaupun kita mungkin mempunyai seribu alasan untuk menafikannya, tetapi perkara ini telah menjadi tanggapan umum. Tanggapan sebegini perlu diperbetulkan agar imej Perkhidmatan Awam tidak terus tercemar dan tercalar. Sehubungan itu, kita telah mengambil tindakan positif untuk mengkaji dan menstruktur semula Pejabat Tanah, Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dan Pejabat Daerah. Ini juga selaras dengan saranan Yang Amat Berhormat Perdana Menteri yang mahu supaya kualiti sistem penyampaian di peringkat daerah dipertingkatkan.

11. Hasil daripada kajian yang dijalankan ke atas Pejabat Tanah baru-baru ini, Kerajaan telah melancarkan "Strategi Baru Urusan Pentadbiran Tanah, bertujuan bagi memperkemas, memperkukuh dan menambahbaik sistem urusan pentadbiran tanah. Pakej strategi tersebut melibatkan pelaksanaan 43 perakuan yang meliputi perekayasaan sistem dan proses kerja serta penambahbaikan kepada aspek-aspek sokongan bagi memantapkan proses-proses utama urusan pentadbiran tanah.

12. Bagi memantapkan sistem penyampaian perkhidmatan PBT pula, langkah-langkah khusus telah diperkenalkan untuk mempercepatkan urusan-urusan seperti permohonan kelulusan Pelan Bangunan dan pengeluaran Sijil Kelayakan Menduduki (CFO), termasuk mewujudkan Pusat Sehenti (OSC) bagi memudahkan urusan tersebut. Peranan OSC di PBT ini juga akan diperluaskan untuk turut merangkumi semua jenis permohonan lesen perniagaan dan permit serta bayaran dan denda yang dikutip oleh PBT. Ini adalah di antara 64 perakuan penambahbaikan pengurusan PBT yang telah dipersetujui oleh Kerajaan Persekutuan dan semua pentadbiran Kerajaan Negeri.

13. Peranan Pejabat Daerah dan Pegawai Daerah juga telah dikaji semula dengan memberi tumpuan kepada struktur organisasi dan proses kerja utama serta hubungan kerja Pejabat Daerah dengan agensi Persekutuan dan Kerajaan Negeri. Hasil penelitian semula ini, proses kerja sedia ada telah direkayasa kepada 28 proses kerja utama selaras dengan urusan teras Pejabat Daerah.

14. Kesemua usaha ini adalah bertujuan untuk memantap dan memperkasa peranan dan fungsi tiga institusi utama di peringkat pentadbiran daerah bagi memastikan rakyat mendapat perkhidmatan yang lebih cekap, cepat dan memuaskan hati mereka. Boleh saya katakan bahawa kekuatan kita pada masa ini ialah dalam mengenal pasti isu dan halangan yang menghindar kita menjadi lebih cekap dan juga dalam mengutarakan cadangan-cadangan yang dipercayai boleh mengatasi masalah-masalah tersebut. Namun kekuatan ini akan menjadi satu kelemahan sekiranya kita gagal di peringkat pelaksanaan. Setakat ini saya belum berpuas hati dengan tahap pelaksanaan cadangan-cadangan yang telah dipersetujui dan saya menggesa semua pihak yang terlibat termasuk agensi pusat, ketiga-tiga institusi berkenaan, iaitu Pejabat Daerah, Pejabat Tanah dan PBT untuk memberi perhatian rapi kepada usaha pelaksanaan yang telah pun dimulakan itu. Kegagalan kita memantapkan institusi di peringkat akar umbi ini mempunyai kesan yang besar kepada kebolehan negara untuk berdaya saing.

15. Bagi memberi pengiktirafan kepada agensi-agensi di peringkat akar umbi ini yang berjaya dengan cemerlang menyediakan perkhidmatan yang memuaskan hati pelanggan, Kerajaan telah bersetuju mewujudkan dua anugerah khas pada tahun ini. Anugerah tersebut adalah Anugerah Perdana Pentadbiran Daerah dan Tanah, dan Anugerah Perdana Pihak Berkuasa Tempatan. Dalam hal ini, saya ingin mencadangkan supaya kriteria penilaian bagi kedua-dua anugerah ini turut mengambil kira prestasi agensi dalam melaksanakan strategi dan perakuan-perakuan penambahbaikan seperti yang diputuskan dan dipersetujui oleh Kerajaan. Oleh itu, saya berharap semua agensi di peringkat pentadbiran daerah mengambil kesempatan ini untuk merebut anugerah-anugerah yang disediakan.

Pengukuran Prestasi

Hadirin yang dihormati sekalian,

16. Banyak usaha telah dilaksanakan oleh agensi-agensi awam untuk meningkatkan prestasi perkhidmatan mereka. Namun begitu, kita tidak mempunyai data dan maklumat yang tepat untuk menilai sejauh mana usaha-usaha ini telah berjaya mencapai hasrat tersebut. Pengukuran prestasi akan membolehkan agensi Kerajaan mengenalpasti tahap prestasi, kekuatan dan kelemahan masing-masing. Ia juga membolehkan agensi membandingkan hasil pengukuran tersebut secara dalaman, iaitu di antara pejabat-pejabat cawangan, dan juga secara luaran di antara agensi-agensi lain, misalnya, di mana pelanggan mereka adalah dari kumpulan yang sama. Hasil pengukuran juga akan menyediakan peluang kepada agensi untuk mengambil tindakan penambahbaikan bagi mengatasi kelemahan yang dikenalpasti sambil memperkukuhkan kekuatan sedia ada bagi meningkatkan lagi prestasi secara berterusan.

17. Bagi maksud ini, Kerajaan telah memutuskan supaya semua agensi awam mengamalkan budaya pengukuran prestasi. Ini memerlukan agensi mewujudkan Petunjuk-Petunjuk Utama Prestasi atau Key Performance Indicators (KPI), dan menetapkan matlamat atau sasaran prestasi yang hendak dicapai. Dalam mewujudkan KPI ini, saya ingin mencadangkan supaya ketua-ketua agensi memberi tumpuan kepada proses-proses utama yang mempunyai impak yang besar kepada pelanggan. Sebagai contoh, pelanggan sentiasa memerlukan perkhidmatan yang cekap. Oleh itu, tempoh pelanggan menunggu di kaunter dan tempoh masa pelanggan menerima perkhidmatan perlu dijadikan KPI dan perlu diukur. Pelanggan juga memerlukan perkhidmatan yang berkesan dan memuaskan hati. Sehubungan itu, agensi perlu juga mengukur prestasinya dari kaca mata pelanggan. Ini boleh dibuat melalui analisis aduan awam dan maklum balas pelanggan, serta menjalankan kajian terhadap kehendak dan ekspektasi pelanggan.

18. Pada masa ini, pelaksanaan KPI sedang dijalankan secara perintis di tujuh agensi iaitu Jabatan Imigresen Johor, Jabatan Pendaftaran Negara Pulau Pinang, Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah, Pejabat Daerah dan Tanah Petaling, Balai Polis dan Ibu Pejabat Polis Daerah Shah Alam, Hospital Kota Bharu dan Kementerian Pertahanan. Maklum balas daripada pelaksanaan perintis ini akan digunakan bagi memuktamadkan penyediaan garis panduan pelaksanaan KPI dan program pengukuran prestasi di sektor awam. Saya berharap, ketua-ketua agensi akan memberi komitmen penuh bagi memastikan keberkesanan pelaksanaan KPI dan program pengukuran prestasi di agensi masing-masing yang dijangka akan dimulakan pada awal tahun 2005.

Peningkatan Integriti Dalam Perkhidmatan Awam

Hadirin yang dihormati sekalian,

19. Maju mundurnya sesebuah negara banyak bergantung pada kualiti tenaga manusia yang dimilikinya. Harus kita akui bahawa walau sebanyak mana pun usaha yang telah kita curahkan, atau sebanyak mana pun program atau projek yang telah kita perkenalkan, namun akhirnya, tenaga manusialah yang menjadi penentu sama ada usaha yang telah kita laksanakan selama ini berjaya. Kemahiran dan kompetensi seseorang anggota Perkhidmatan Awam adalah asas yang menggerakkan sesuatu tugas. Namun ianya adalah tidak memadai sekiranya anggota tersebut tidak mempunyai integriti yang tinggi.

20. Kerajaan begitu memandang berat terhadap soal integriti dan telah pun mewujudkan mekanisme dan struktur yang mantap bagi menentukan Perkhidmatan Awam berada di tahap yang tertinggi apabila dinilai dari segi integriti dan amalan murni anggotanya. Di peringkat tertinggi, terdapat Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Keutuhan Pengurusan Kerajaan yang dipengerusikan oleh Yang Amat Berhormat Perdana Menteri, bagi menentukan dasar dan arah tuju berkaitan dengan usaha-usaha integriti, pencegahan rasuah serta salah guna kuasa. Di peringkat Kementerian dan Kerajaan Negeri pula, telah diwujudkan Jawatankuasa