

Penyampai : Y. BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN
Tajuk : TEKS UCAPAN Y. BHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA MAJLIS PENYAMPAIAN
ANUGERAH KONVENSYEN KMK PERINGKAT KEBANGSAAN KE 21 BAGI SEKTOR AWAM DAN
ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN AWAM 2004
Lokasi : HOTEL EQUATORIAL, PULAU PINANG
Tarikh : 23-09-2004

TEKS UCAPAN

Y. BHG. KETUA SETIAUSAHA NEGARA

MAJLIS PENYAMPAIAN ANUGERAH

KONVENSYEN KMK PERINGKAT KEBANGSAAN KE 21

BAGI SEKTOR AWAM DAN ANUGERAH INOVASI PERKHIDMATAN AWAM 2004 PADA 23
SEPTEMBER 2004, 8.00 MALAM

HOTEL EQUATORIAL, PULAU PINANG

Bismillahirrahmanirahim

Yang Berbahagia Dato Wahab bin Mulajat

Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam,

Yang Berbahagia Datin Paduka Nazariah binti Mohd Khalid

Ketua Pengarah MAMPU,

Yang Berhormat Encik Ng Kam Cheong

Pegawai Kewangan Kewangan

Negeri Pulau Pinang,

Tuan-tuan dan Puan-puan yang dihormati sekalian.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

1. Alhamdulillah, bersyukur kita ke hadrat Allah Subhanahu Wataala kerana dengan izin Nya Konvensyen KMK Peringkat Kebangsaan kali Ke-21 Sektor Awam dan Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam Tahun

2004 dapat dianjurkan sekali lagi pada tahun ini. Saya mengucapkan setinggi-tinggi terima kasih kepada pihak Kerajaan Negeri Pulau Pinang yang telah sudi menjadi tuan rumah bagi penganjuran Konvensyen pada kali ini.

2. Anugerah KMK telah mula diperkenalkan dalam Perkhidmatan Awam Malaysia pada bulan Mac 1983. Ianya bertujuan untuk menggerakkan anggota-anggota perkhidmatan awam supaya berusaha bersama-sama bagi meningkatkan kualiti serta produktiviti melalui penghasilan idea-idea yang kreatif dan inovatif. Faedah utama pembentukan KMK ini ialah bagi membudayakan penglibatan warga organisasi dalam proses penyelesaian masalah di jabatan serta membina semangat bekerja secara berpasukan.

3. KMK sering dikaitkan dengan pemberian perkhidmatan yang berkualiti. Apabila kita menyebut mengenai kualiti, ianya adalah sesuatu yang subjektif dan dinamik mengikut kehendak pelanggan. Dalam menghadapi cabaran dunia masa kini yang semakin kompetitif dan global, serta rakyat yang lebih berpengetahuan dan bermaklumat, kita perlu sentiasa berusaha untuk membuat penambahbaikan kepada kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pelanggan. Jika kita leka dan lalai serta tidak berusaha untuk meningkatkan kualiti secara berterusan, pasti kita akan ketinggalan.

4. KMK merupakan satu cara yang sesuai bagi membolehkan usaha-usaha peningkatan kualiti perkhidmatan dilaksanakan dalam organisasi. Melalui KMK, proses dan sistem kerja yang telah lapuk dapat dikaji semula dan seterusnya ditambahbaik dan ditingkatkan lagi kecekapan dan keberkesannya, dengan menggunakan kaedah-kaedah baru termasuk penggunaan ICT. Ini akan mempermudah orang ramai untuk berurusan dengan pihak Kerajaan, serta tempoh masa bagi melaksanakan sesuatu urusan kerajaan dapat dipendekkan. Selain itu, penggunaan borang-borang tertentu boleh diperkemaskan lagi dengan menyemak dan mengkaji semula kesesuaiannya bagi mengurangkan atau menghapuskan penggunaan borang bagi urusan-urusan tertentu, ataupun memperkenalkan borang komposit bagi beberapa jenis permohonan. Itulah ada beberapa contoh di mana KMK dapat dimanfaatkan dalam meningkatkan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan. Malah lebih banyak lagi penambahbaikan boleh dihasilkan melalui pembentukan KMK di agensi-agensi Kerajaan.

5. Justeru itu, adalah menjadi harapan Kerajaan supaya semua pihak akan terus melibatkan diri secara aktif dan berterusan dalam KMK demi memperkukuhkan serta memantapkan lagi kualiti perkhidmatan, khususnya di sektor awam. Cadangan-cadangan yang dikemukakan semasa KMK seharusnya diambil perhatian dan dilaksanakan sesuai dengan matlamat pembentukan KMK tersebut. Selaras dengan tema KMK pada tahun ini, iaitu KMK Cemerlang Organisasi Terbilang, kita seharusnya boleh memanfaatkan hasil pelaksanaan KMK yang cemerlang dalam usaha kita untuk menjadikan organisasi kita yang terbilang. Sebarang penambahbaikan dan inovasi seharusnya dijadikan sebagai satu budaya kerja yang perlu diamalkan secara berterusan dip peringkat organisasi.

Tuan-tuan dan puan-puan,

6. Dalam keadaan globalisasi dunia yang penuh dengan persaingan pada hari ini, inovasi dan kreativiti

adalah faktor yang akan membezakan antara agensi yang cemerlang dengan yang tidak. Budaya inovasi memupuk kreativiti dan menggalakkan daya reka untuk mencipta kecemerlangan. Saya berasa amat bangga kerana Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam yang dianjurkan pada setiap tahun sejak tiga belas tahun yang lalu telah berjaya menyemarakkan budaya inovasi di kalangan agensi Kerajaan. Banyak agensi Kerajaan telah berjaya mencetuskan inovasi yang bukan sahaja memberi manfaat kepada agensi-agensi itu sendiri, tetapi juga kepada rakyat dan negara. Ianya juga telah turut menyumbang kepada peningkatan prestasi dan imej baik Perkhidmatan Awam.

7. Pada tahun ini, beberapa hasil inovasi telah diketengahkan yang mampu memberi faedah yang ketara kepada pelanggan. Ini dapat dilihat dari aspek pengurangan masa untuk menghasilkan sesuatu perkhidmatan. Pelanggan lebih berpuas hati apabila masa untuk mendapatkan perkhidmatan telah dipendekkan hasil daripada penelitian ke atas proses kerja sesuatu permohonan. Penyelesaian dalam masa yang singkat membolehkan lebih banyak kes diuruskan dalam sehari. Saya percaya keperluan untuk menambah baik cara bekerja bagi memudahkan pelanggan kita berurusan adalah satu tuntutan ke atas kita semua. Selaras dengan dasar pro-pertumbuhan yang telah disarankan oleh Yang Amat Berhormat Perdana Menteri dalam Belanjawan 2005, Perkhidmatan Awam perlu mengubah cara bertindak supaya lebih cekap dan cepat serta memenuhi kehendak pelanggan.

8. Sebagaimana pada tahun lepas, pada tahun ini juga banyak agensi Kerajaan telah menghasilkan hasil inovasi yang boleh dijadikan tanda aras (benchmark) dan dikembangkan ke lokasi-lokasi lain. Inovasi yang saya maksudkan ini ialah, Sistem Permohonan Tanah Berkomputer, Kaedah Pengukuran Tanpa Pelan Permohonan Ukur dan Sistem Maklum Balas Kabinet. Sistem-sistem ini didapati begitu berfaedah dan mudah digunapakai oleh agensi-agensi lain yang melaksanakan fungsi serupa, di bawah program perkongsian pintar. Kita juga merasa bangga kerana terdapat hasil inovasi yang dicetuskan oleh agensi-agensi Kerajaan telah dipatenkan dan seterusnya mendapat pengiktirafan di peringkat antarabangsa. Contohnya, produk vaksin unggul untuk memandulkan haiwan peliharaan telah berjaya dipatenkan dan telah memenangi pingat emas dalam International Invention Award di Geneva serta mempunyai peluang yang cerah untuk dipasarkan ke peringkat antarabangsa.

9. Anugerah Inovasi Penyelidikan Bersama antara Sektor Awam dengan Sektor Swasta yang diperkenalkan setahun selepas Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam, telah berjaya melahirkan banyak inovasi usahasama melalui jalinan kerjasama dan perkongsian idea sektor awam dan sektor swasta. Inovasi usahasama ini telah memberi banyak manfaat kepada masyarakat dan negara. Tahun ini, antara inovasi yang cemerlang adalah dalam bidang teknologi pelupusan sisa pepejal dan penghasilan bahan api terbitan. Inovasi ini telah dapat membantu menyelesaikan masalah pelupusan sampah dan masalah kekurangan tempat buangan sampah yang semakin meruncing pada masa kini. Disamping itu, bahan api yang terhasil dari teknologi ini telah memberi pulangan kepada perekaciptanya kerana bahan ini telah berjaya dipasarkan serta memperolehi keuntungan.

Para hadirin yang dihormati,

10. Sejak kebelakangan ini, telah wujud satu tren yang menggalakkan, iaitu jalinan kerjasama dan perkongsian idea antara agensi-agensi dalam sektor awam sendiri bagi menghasilkan inovasi secara usahasama. Pada tahun ini, dua agensi Kerajaan telah berganding bahu untuk menghasilkan satu inovasi mengenai kaedah tebusguna tanah. Melalui kaedah yang diperkenalkan ini, lokasi-lokasi yang sesuai untuk ditebusguna dapat dikenalpasti dengan cepat, tepat dan menjimatkan. Oleh itu, keputusan

mengenainya boleh dibuat dalam masa yang singkat. Selepas ini kita mungkin boleh memikirkan untuk mengadakan anugerah bagi inovasi penyelidikan bersama agensi-agensi dalam sektor awam pula.

11. Tahun demi tahun, penyertaan agensi Kerajaan dalam Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam dan Anugerah Inovasi Penyelidikan Bersama antara Sektor Awam dengan Sektor Swasta adalah sangat menggalakkan. Pada tahun 2000 sebanyak 103 agensi Kerajaan telah menyertai Anugerah ini. Jumlah ini terus meningkat kepada 120 agensi pada tahun 2004. Hasil kreativiti telah membuahkan rekacipta, dan banyak faedah telah dinikmati oleh rakyat dan negara. Perkembangan ini amat memberangsangkan dan saya percaya lebih banyak agensi Kerajaan perlu digalakkan bagi menyertai Anugerah ini pada masa hadapan. Di sini, saya suka mencadangkan supaya penyertaan Anugerah Inovasi ini dibuka sepanjang tahun dan tidak perlu menunggu pelawaan.

Tuan-tuan dan puan-puan,

12. Tindakan susulan ke atas hasil penemuan dan cadangan ketika mengadakan KMK amat perlu dilaksanakan supaya tahap keupayaan proses atau process capability memenuhi standard-standard kualiti yang telah ditetapkan dan memenuhi piagam pelanggan organisasi. Peraturan, prosedur kerja, proses aliran kerja dan check list perlu diperkemaskan dan dibuat penambahbaikan untuk mengelakkan birokrasi serta meningkatkan koordinasi antara unit-unit dan bahagian-bahagian dalam sesebuah agensi. Satu lagi unsur penting yang perlu diberi penekanan ialah sikap membantu dan mesra pelanggan yang harus menjadi amalan setiap agensi Kerajaan. Warga perkhidmatan awam semestinya mempunyai sikap yang positif dan sentiasa ingin mempermudah urusan pelanggan. Pekerja frontline boleh menjadi pekerja yang cekap dan efektif jika memiliki latihan yang mencukupi, dapat berkomunikasi secara sopan dan berhemah, serta memiliki kemahiran mendengar yang baik.

13. Pemantapan terhadap sistem pemulihan perkhidmatan atau service recovery system perlu juga diberikan perhatian. Sistem pemulihan perkhidmatan yang lemah tidak akan mencapai tahap kepuasan hati pelanggan sebagaimana yang diinginkan. Dengan adanya kesedaran yang tinggi atas hak-hak mereka sebagai pelanggan terutamanya hak untuk mendapatkan perkhidmatan yang lebih baik, keperluan bagi menyediakan perkhidmatan yang berkualiti menjadi lebih penting. Keadaan ini merupakan cabaran baru kepada perkhidmatan awam hari ini. Oleh yang demikian, adalah penting bagi agensi Kerajaan untuk memulihkan perkhidmatan yang dianggap lemah dan tidak berkualiti. Bentuk penyampaian perkhidmatan yang sedia ada mungkin tidak lagi menepati kehendak dan citarasa pelanggan pada masa kini. Perkhidmatan yang dianggap berkualiti pada suatu masa dahulu, mungkin tidak lagi dianggap sebagai perkhidmatan berkualiti pada masa kini. Oleh itu, langkah-langkah penambahbaikan, pembetulan dan pemulihan perlu dilaksanakan secara berterusan bagi memperbaiki cara penyampaian perkhidmatan yang menghadapi masalah dan kurang berkesan.

14. Dalam konteks ini, terdapat dua cara pemulihan yang boleh dilakukan apabila sesuatu masalah itu timbul, iaitu pemulihan secara reaktif, dan pemulihan secara proaktif. Pemulihan secara reaktif bermaksud, agensi mengambil tindakan susulan segera apabila menerima aduan atau maklumbalas mengenai ketidakpuasan hati pelanggan terhadap sesuatu perkhidmatan yang disediakan. Dalam pemulihan secara proaktif pula, agensi akan menghubungi pelanggan untuk memaklumkan sesuatu perkhidmatan yang tidak dapat memenuhi tahap standard yang telah dijanjikan sebelum pelanggan itu sendiri membuat aduan. Jika maklumbalas dan aduan pelanggan tidak diberi perhatian serius, ianya boleh menjejaskan imej perkhidmatan. Dalam hubungan ini, adalah perlu supaya penilaian terhadap

performance standard dilaksanakan dari masa ke semasa. Performance standard perlu spesifik, senang diukur, mudah untuk dinilai serta mudah dipatuhi oleh kakitangan agensi Kerajaan. Konsep-konsep seperti indeks kepuasan pelanggan (customer satisfaction index) dan 'zero-defect' boleh dijadikan sebagai alat pengukur tahap perkhidmatan supaya ianya sentiasa berada di tahap yang tertinggi. Usaha-usaha ini adalah selaras dengan amalan konsep customer focus oleh setiap agensi dalam usaha untuk menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan.

Para hadirin yang dihormati,

15. Berdasarkan kepada pemerhatian dan hemat saya, kualiti perkhidmatan awam masa kini masih boleh dipertingkatkan lagi. Ini adalah kerana kita masih lagi menerima aduan serta mendengar rungutan dan ketidakpuasan hati pelanggan. Lebih merisaukan saya ialah, masih ada kenyataan-kenyataan tentang kesulitan yang berlaku, kareneh birokrasi dan layanan buruk daripada kakitangan perkhidmatan awam. Jelas bahawa kita perlu menggandakan usaha ke arah pencapaian matlamat untuk menjadikan perkhidmatan awam kita antara yang cemerlang. Sebagaimana yang telah saya nyatakan sebentar tadi, satu-satunya cara perkara ini dapat direalisasikan ialah melalui penglibatan seluruh warga organisasi dalam mempertingkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan. Ini boleh dicapai, antaranya, melalui program KMK. Saya berharap ketua-ketua jabatan dapat memberi perhatian tentang kepentingan dan kemampuan KMK ke arah menyediakan perkhidmatan yang cekap dan berkualiti.

16. Namun begitu, saya percaya, kesedaran akan kepentingan KMK telah lama wujud di kalangan sebahagian pimpinan pengurusan agensi-agensi. Pemilihan pemenang pasukan KMK di Konvensyen KMK Peringkat Negeri dan persembahan pasukan KMK tersebut di peringkat Konvensyen kali ini juga merupakan hasil kesedaran di kalangan pimpinan pengurusan sesetengah agensi. Walaupun begitu masih terdapat agensi-agensi kerajaan yang belum lagi menubuhkan pasukan KMK mereka. Saya berharap agensi-agensi ini dapat menubuhkan pasukan KMK masing-masing secepat mungkin. Kepada agensi yang telah sedia mempunyai pasukan KMK, pihak pengurusan agensi tersebut perlu memastikan KMK terus dipergiatkan lagi dan dilaksanakan secara aktif.

Para hadirin sekalian,

17. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak INTAN, MAMPU, dan Kerajaan Negeri Pulau Pinang selaku penganjur bersama bagi Konvensyen ini. Ucapan terima kasih juga diucapkan kepada semua kumpulan KMK yang telah mengambil bahagian dalam Konvensyen pada kali ini, dan tahniah kepada kumpulan-kumpulan yang telah berjaya. Saya juga mengucapkan tahniah dan syabas kepada pemenang-pemenang Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam Tahun 2004. Insya-Allah segala usaha dan sumbangan saudara-saudari semua akan mendapat keberkatan dan seterusnya dapat membantu bagi merealisasikan perkhidmatan awam yang berkualiti tinggi selaras dengan tema KMK tahun ini, KMK Cemerlang, Organisasi Terbilang.

Sekian,

Wabillahitaufig Walhidayah Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.