

Penyampai : Y. BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN
Tajuk : MAJLIS PERASMIAN SEMINAR MENINGKATKAN SISTEM PENYAMPAIAN
PERKHIDMATAN
Lokasi : HOTEL RENAISSANCE, KUALA LUMPUR
Tarikh : 05-05-2005

Bismillahir rahmanir rahim

Y. Bhg. Datin Paduka Nazariah binti Mohd Khalid

Ketua Pengarah MAMPU

Y. Bhg. Dato Haji Abdul Wahab Bin Mulajat

Timbalan Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam

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

Tuan-tuan dan Puan-puan serta hadirin yang dihormati sekalian

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera

1. Alhamdulillah, bersyukur kita ke hadrat Allah Subahanu Wataala kerana dengan limpah rahmat dan izin Nya dapat kita berhimpun bersama-sama dalam majlis pada petang ini, bagi merasmikan Seminar Meningkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan serta melancarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam (PKPA) Bilangan 2 Tahun 2005, Garis Panduan Bagi Mewujudkan Prestasi Utama atau KPI dan Melaksanakan Pengukuran Prestasi di Agensi Kerajaan. Terlebih dahulu izinkan saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak penganjur di atas kesudian menjemput saya untuk menyampaikan ucapan dan seterusnya menyempurnakan majlis pada petang ini.

Usaha-usaha meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan

Hadirin yang dihormati sekalian,

2. Usaha meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan dalam Perkhidmatan Awam bukanlah perkara baru bagi kita semua, malah telah diberi penekanan oleh pucuk pimpinan kita sejak dahulu lagi. Tambahan pula dalam persekitaran yang semakin dinamik masa kini, hasrat ini menjadi lebih mendesak dan menuntut kita memainkan peranan yang lebih cekap terutama dalam memperbaiki secara berterusan

sistem penyampaian ke tahap yang lebih baik jika Perkhidmatan Awam ingin terus relevan.

3. Sistem penyampaian perkhidmatan yang baik dapat membantu pelanggan berurusan dengan pihak Kerajaan dengan lebih mudah. Untuk merealisasikan hasrat tersebut, kita tidak harus hanya tertumpu pada peranan mengawal selia dan menguatkuasakan undang-undang sahaja, malah perlu juga memainkan peranan sebagai pemudah cara. Komuniti perniagaan umpamanya, memerlukan perkhidmatan yang lebih cekap, cepat dan tepat supaya kos operasi menjadi lebih rendah dan lebih kompetitif terutamanya di pasaran antarabangsa. Manakala orang awam pula sentiasa mengharapkan pihak Kerajaan dapat menyediakan perkhidmatan yang terbaik bagi memudahkan segala urusan harian yang perlu diselesaikan.

Pasukan Petugas Mengurangkan Karenah Birokrasi

4. Saya perlu menekankan bahawa, Kerajaan berusaha bersungguh-sungguh untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan sedia ada. Pelbagai usaha telah dan akan dilaksanakan bagi memenuhi hasrat tersebut. Antara usaha-usahanya adalah menambah baik sistem dan prosedur kerja, piagam pelanggan, teknologi serta undang-undang dan peraturan yang sebagaimana kita ketahui menjadi tanggungjawab Pasukan Petugas Mengurangkan Karenah Birokrasi di setiap kementerian, yang telah bermula sejak tahun 2003.

5. Sejak dari itu, saya telah menerima laporan daripada Kementerian berkaitan usaha-usaha yang dilaksanakan bagi mengurangkan karenah birokrasi. Saya merasa gembira kerana sepanjang tahun 2004, terdapat sebanyak 233 penambahbaikan yang telah dilaksanakan. Daripada jumlah tersebut, lebih kurang 62% penambahbaikan adalah berkaitan dengan sistem dan prosedur kerja, 23% bagi piagam pelanggan, 9% bagi peralatan, manakala 6% adalah bagi undang-undang dan peraturan.

6. Penambahbaikan bagi sistem dan prosedur kerja melibatkan pengurangan langkah-langkah, penurunan atau perwakilan kuasa, mengurangkan penggunaan borang serta menyediakan perkhidmatan dalam talian. Manakala bagi undang-undang dan peraturan pula, peruntukan-peruntukan baru yang lebih jelas telah dimasukkan.

7. Bagi memperkukuhkan usaha-usaha untuk memantau dan melaksanakan tindakan menangani karenah birokrasi, saya telah menyarankan agar beberapa langkah dilaksanakan. Antaranya adalah dengan mewujudkan pangkalan data bagi menyimpan maklumat berkaitan usaha-usaha pengurangan karenah birokrasi di sektor awam bagi tujuan pemantauan dan perkongsian maklumat di kalangan agensi Kerajaan.

Penggunaan ICT

Para hadirin sekalian,

8. Penggunaan ICT yang semakin meluas masa kini terutama dalam Perkhidmatan Awam telah banyak memberi manfaat dari pelbagai aspek termasuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan. Proses kerja yang panjang dan lambat telah dapat dipendekkan dan dipercepatkan. Kita juga dapati bahawa penggunaan ICT telah menjadikan lokasi fizikal sebagai bukan lagi batasan untuk mendapatkan sesuatu perkhidmatan, malah penggunaan ICT telah membolehkan sesetengah perkhidmatan dilaksanakan di hujung jari pelanggan.

9. Satu pendekatan yang agak berkesan ialah melalui Perkongsian Pintar, di mana agensi yang telah membangunkan sesuatu sistem boleh berkongsi sistem tersebut dengan agensi lain. Melalui pendekatan ini, faedah yang boleh dinikmati adalah dari segi penjimatan kos dan masa yang diambil bagi membangunkan sistem tersebut. Sebagai contoh pelaksanaan perkongsian pintar adalah Land Approval and Monitoring Systems (LAMS) yang dilancarkan pada awal tahun ini yang melibatkan perkongsian pintar antara Kerajaan Negeri Perak, Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar, Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian dan MAMPU.

Penurunan dan Perwakilan Kuasa

Para hadirin sekalian,

10. Dalam usaha meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan, Kerajaan juga baru-baru ini telah mengarahkan supaya semua agensi Kerajaan mewujudkan lebih banyak "pusat membuat keputusan". Apa yang dimaksudkan oleh arahan ini, adalah supaya agensi mengamalkan perwakilan dan penurunan kuasa kepada pegawai di peringkat lebih rendah dalam proses membuat keputusan. Pendekatan seperti ini dapat membantu keputusan-keputusan dibuat dengan lebih cepat.

11. Dalam hal ini, agensi-agensi Kerajaan perlu mengenal pasti ruang untuk melaksanakan penurunan dan perwakilan kuasa dengan meneliti proses kerja utama masing-masing. Pertimbangan mengenai peringkat pegawai yang akan diwakilkan kuasa itu hendaklah berasaskan aspek-aspek kebolehpercayaan, keupayaan dan akauntabiliti pegawai yang akan diberi atau diwakilkan kuasa tersebut.

12. Walau pun Kerajaan telah mengarahkan supaya Ketua-ketua Agensi melaksanakan penurunan dan perwakilan kuasa ke peringkat lebih rendah, suka saya mengingatkan bahawa ini tidak bermakna Ketua Agensi tidak lagi bertanggungjawab terhadap keputusan-keputusan yang dibuat, malah apa yang perlu difikirkan adalah mekanisme yang sesuai bagi membolehkan Ketua Agensi atau pegawai penyelia memantau semua keputusan yang dibuat.

Sistem Pengukuran Prestasi

Para hadirin sekalian,

13. Kita semua sedia maklum bahawa Kerajaan telah menggembelng pelbagai sumber yang ada dalam usaha menyediakan perkhidmatan yang berkualiti. Tindakan ini sudah tentu melibatkan kos yang tinggi. Pada masa ini, sistem pengukuran prestasi dalam Perkhidmatan Awam masih belum dapat mengukur secara tepat dan terperinci kecekapan dan keberkesanan sistem pencapaian perkhidmatan yang dilaksanakan. Menyedari bahawa satu sistem pengukuran prestasi yang lebih sistematik perlu diwujudkan, Kerajaan telah memutuskan untuk melaksanakan sistem pengukuran prestasi melalui penggunaan Petunjuk Prestasi Utama atau KPI, setelah kesesuaiannya diuji secara perintis di 6 agensi. MAMPU bersama agensi perintis telah menyediakan garis panduan berkaitan pelaksanaan pengukuran prestasi berasaskan KPI bagi membantu agensi-agensi Kerajaan melaksanakannya.

14. Pelaksanaan pengukuran prestasi dapat membantu agensi Kerajaan memperoleh maklumat yang tepat mengenai tahap prestasi perkhidmatan utama yang disampaikan kepada pelanggan. Agensi juga boleh mengenal pasti halangan yang menjejaskan prestasi penyampaian perkhidmatan berkenaan, khususnya yang berkaitan dengan ketidakcekapan proses dan kekurangan sumber manusia, peralatan serta kewangan. Maklumat-maklumat ini akan dapat membantu ke arah pengurusan sumber-sumber dengan lebih efektif.

Hadirin sekalian,

15. Pelaksanaan kaedah ini di 6 agensi perintis telah berjaya menampakkan faedah. Sebagai contoh, Pejabat Daerah dan Tanah Petaling, telah dapat mengenal pasti kekurangan keupayaan di bahagian-bahagian tertentu yang terlibat dalam memproses permohonan pindah milik tanah. Hasil pengukuran ini telah membolehkan Pejabat Daerah Tanah dan Petaling mengagihkan semula sumber tenaga manusia dengan lebih efektif. Dalam contoh yang lain pula, hasil analisis pengukuran prestasi di Jabatan Imigresen Malaysia, Johor Bahru telah dapat menambah baik perkhidmatan yang diberikan dengan mengurangkan tempoh masa yang dinyatakan dalam piagam pelanggan, iaitu dari 30 kepada 14 hari bagi perkhidmatan pengeluaran Surat Akuan Pengenalan iaitu dokumen perjalanan kepada penduduk tetap.

16. Pada hari ini kita akan melancarkan garis panduan pengukuran prestasi yang telah disediakan. Dengan ini, semua agensi Kerajaan, khususnya agensi barisan hadapan, perlu melaksanakan pengukuran prestasi agensi masing-masing berpandukan garis panduan yang diedarkan.

Star Rating

Para hadirin sekalian,

17. Saya juga ingin memaklumkan bahawa Kerajaan telah memutuskan supaya dihidupkan semula sistem pengukuran prestasi berasaskan star rating yang pernah dilaksanakan dalam tahun 1980-an. Prestasi Kementerian dan agensi-agensi Kerajaan akan digredkan mengikut tahap pencapaian prestasi agensi dengan memberikan gred 1 hingga 5 bintang mengikut pencapaian masing-masing. Kriteria bagi pengukuran prestasi ini akan diwujudkan dengan mengambil kira pelbagai aspek sistem pengurusan terbaik yang boleh memberi jaminan kualiti terhadap perkhidmatan yang diberikan. Antaranya adalah mewujudkan dan melaksanakan piagam pelanggan yang berkesan, menyediakan perkhidmatan kaunter terbaik, menguruskan aduan-aduan pelanggan dengan berkesan, menambah baik sistem dan prosedur kerja dan banyak lagi.

18. Amalan mengukur prestasi seperti ini, khususnya untuk mengukur daya saing sesebuah negara, telah lama diperkenalkan di peringkat antarabangsa. Mereka menggunakan kaedah pengukuran dengan mengumpul dan menganalisis data sebenar dan persepsi pelanggan. Sistem star rating yang akan diperkenalkan nanti juga akan menggunakan data sebenar.

19. Pengukuran prestasi berasaskan star rating ini, jika dilaksanakan dengan baik akan mendatangkan banyak faedah kepada agensi Kerajaan. Antaranya, agensi dapat mengetahui tahap pengamalan sistem pengurusan terbaik di agensi masing-masing, boleh menanda aras pencapaian masing-masing dengan agensi lain serta dapat mewujudkan persaingan yang sihat antara agensi, dalam usaha meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan sedia ada. Oleh itu, saya menyarankan agar semua agensi memberi perhatian yang serius dalam usaha meningkatkan kualiti perkhidmatan masing-masing dan berusaha keras untuk mencapai tahap kecemerlangan 5 bintang.

Penilaian Program/Projek Pembangunan

Para hadirin sekalian,

20. Kita juga akan menilai program dan projek pembangunan yang dirancang dan dilaksanakan oleh agensi-agensi Kerajaan. Sehingga kini, kita telah melaksanakan pelbagai projek pembangunan dengan tujuan dan sasaran tertentu, namun kita sering tidak dapat menilai dengan tepat keberkesanan program dan projek yang dijalankan. Bagi memastikan apa yang dilaksanakan berjaya mencapai matlamat yang dirancang, satu kaedah mengukur keberkesanan program dan projek yang dilaksanakan perlu diwujudkan. Untuk membantu agensi-agensi Kerajaan melaksanakan penilaian ini, satu garis panduan sedang dihalusi oleh Unit Penyelarasan dan Pelaksanaan, Jabatan Perdana Menteri.

Jawatankuasa Kecil Persyarikatan Malaysia

Para hadirin sekalian,

21. Pada awal tahun ini, Kerajaan telah membuat keputusan supaya ditubuhkan Jawatankuasa Kecil Persyarikatan Malaysia bagi menangani secara halus isu-isu penyampaian perkhidmatan yang menjadi penghalang kepada kelicinan aktiviti sektor swasta. Perakuan-perakuan daripada jawatankuasa kecil ini akan diangkat untuk pertimbangan Jawatankuasa Persyarikatan Malaysia Peringkat Pegawai yang saya pengerusikan. Jawatankuasa kecil ini dipengerusikan oleh Ketua Pengarah MAMPU dan dianggotai oleh persatuan industri dan dewan-dewan perniagaan dan perdagangan serta agensi Kerajaan yang sering berurusan dengan sektor swasta. Fokus Jawatankuasa Kecil Persyarikatan Malaysia adalah kepada sistem dan prosedur kerja serta undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan penyampaian perkhidmatan agensi Kerajaan di semua peringkat pentadbiran, iaitu peringkat persekutuan, negeri, daerah serta Pihak Berkuasa Tempatan. Saya berharap Jawatankuasa ini boleh dijadikan salah satu forum terpenting di mana sektor awam dan sektor swasta sama-sama mencari ide untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada sektor swasta.

Pembangunan Manusia

Para hadirin sekalian,

22. Telah banyak usaha yang kita laksanakan bagi meningkatkan kecekapan, ketelusan dan keberkesanan agensi Kerajaan. Namun kita masih menerima aduan dan rungutan orang ramai terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh sesetengah agensi. Ini menunjukkan bahawa pelaksanaan program-program tersebut masih belum mencapai matlamat yang kita harapkan. Mungkin perkara ini berlaku sebab program-program pembangunan manusia yang kita wujudkan, masih belum cukup baik untuk melahirkan pekerja-pekerja yang mampu menjadi penggerak utama kepada peningkatan sistem penyampaian perkhidmatan.

23. Dalam hal ini, ingin saya menyarankan supaya kita terus mengukuhkan pembangunan modal insan selaras dengan tumpuan yang dinyatakan dalam Rancangan Malaysia Ke-9. Ini kerana sumber manusia merupakan modal atau aset yang paling bernilai dalam sesebuah organisasi. Berbanding dengan teknologi dan harta modal yang lain, penjawat-penjawat awam merupakan penentu utama kepada kejayaan sesebuah agensi Kerajaan. Oleh itu, agensi-agensi Kerajaan hendaklah membangunkan potensi anggota organisasi masing-masing supaya mereka dapat memberikan nilai tambah yang mampu meningkatkan prestasi sedia ada. Bagi maksud ini, latihan bagi meningkatkan kemahiran, pembentukan tingkah laku yang positif terhadap kerja dan penerapan nilai-nilai murni hendaklah dimantapkan. Ketua-ketua agensi hendaklah mematuhi Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 tahun 2005: Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam dalam merancang latihan untuk pembangunan sumber manusia di agensi masing-masing.

Penutup

Para hadirin sekalian,

24. Seminar selama satu setengah hari ini, saya percaya akan dapat memberi banyak manfaat kepada kita semua. Pengalaman pakar-pakar dari sektor swasta, agensi-agensi yang berprestasi tinggi dan agensi-agensi perintis yang diundang selama satu setengah hari ini, akan dapat mendedahkan kita kepada perkara-perkara yang perlu diambil perhatian serta cabaran-cabaran yang perlu ditempuhi dalam usaha kita meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan yang berkualiti tinggi. Saya amat berharap agar kita semua akan lebih komited dan memberi sokongan sepenuhnya dalam menjayakan segala program yang dilaksanakan oleh Kerajaan. Kejayaan Perkhidmatan Awam terletak di bahu kita semua, seperti kata pepatah Melayu, "œhendak seribu daya, tak hendak seribu dalih" .

25. Akhir kata, dengan lafaz Bismillahirrahmanirrahim, saya merasmikan Seminar Meningkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan serta melancarkan Pekeliling Kemajuan Pentadbiran