

Penyampai : Y. BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN
Tajuk : MAJLIS PENYAMPAIAN ANUGERAH KUALITI PERDANA MENTERI DAN ANUGERAH
PERDANA TEKNOLOGI MAKLUMAT
Lokasi : HOTEL PALACE OF GOLDEN HORSES SERI KEMBANGAN
Tarikh : 05-12-2005

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh dan salam sejahtera

Yang Amat Berhormat Dato Seri Abdullah Hj Ahmad Badawi

Perdana Menteri Malaysia,

Yang Berbahagia Dato Haji Yaacob Hussin

Ketua Pengarah MAMPU

Yang Berusaha En Lee Boon Kok

Wakil Persatuan Industri Komputer & Multimedia Malaysia (PIKOM)

Tan Sri-Tan Sri, Dato-Dato, tuan-tuan dan puan-puan yang dihormati sekalian.

Syukur kita ke hadrat Allah Subhanahu Wataala kerana dengan izinNya Majlis Anugerah Kualiti Perdana Menteri (AKPM) dan Anugerah Perdana Teknologi Maklumat (APTMM) sekali lagi dapat diadakan pada malam ini. Majlis ini merupakan tanda pengiktirafan tertinggi yang diberikan oleh Kerajaan kepada agensi-agensi di sektor awam, sektor swasta dan sektor sosioekonomi yang telah berusaha dengan gigih untuk meningkatkan kecemerlangan organisasi masing-masing.

2. Saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Yang Amat Berhormat Perdana Menteri kerana sudi meluangkan masa untuk menyempurnakan Majlis AKPM dan APTMM pada malam ini. Sesungguhnya kehadiran Yang Amat Berhormat Dato Seri memberi makna dan menjadi perangsang kepada kami semua. Malahan, sokongan yang ditunjukkan oleh Yang Amat Berhormat sebenarnya menyemarakkan lagi semangat kami semua untuk meneruskan usaha-usaha ke arah menerap dan meningkatkan amalan budaya kualiti.

Yang Amat Berhormat Dato Seri dan hadirin sekalian,

3. Majlis Anugerah Kualiti Perdana Menteri (AKPM) pada malam ini adalah merupakan kali ke-16 ia diadakan. Pada tahun ini, Urus Setia AKPM telah menerima sebanyak 56 pencalonan, iaitu 28 pencalonan dari sektor awam, 14 dari sektor swasta dan 14 dari sektor sosioekonomi. Walaupun jumlah pencalonan ini telah menurun sedikit berbanding dengan penyertaan pada tahun lepas yang berjumlah 75, penyertaan daripada sektor awam telah meningkat dari 18 kepada 28 agensi pada tahun 2005 ini. Ini adalah petanda baik bagi sektor awam kerana memperlihatkan kecenderungan agensi awam terhadap pengurusan kualiti.

4. Sejak 16 tahun yang lalu, jumlah keseluruhan penyertaan daripada sektor awam dalam AKPM adalah sebanyak 366. Bilangan penyertaan tertinggi yang kita pernah terima daripada sektor awam ialah pada tahun 1996, iaitu sebanyak 36 pencalonan. Berdasar analisis yang dibuat ke atas penyertaan agensi-agensi sektor awam dalam AKPM, didapati bahawa agensi-agensi seperti Jabatan Kimia, Lembaga Urusan Tabung Haji dan Perbadanan Pinjaman Sabah telah menyertai anugerah ini lebih daripada 5 kali. Selain daripada itu, Jabatan Pengangkutan Jalan Malaysia, MARDI, Majlis Perbandaran Kuantan dan INTAN juga tergolong di kalangan agensi-agensi yang aktif menyertai anugerah ini.

5. Analisis juga menunjukkan bahawa agensi-agensi yang aktif menyertai Anugerah ini terdiri daripada agensi yang bersifat teknikal, agensi pelaksana, dan Badan-badan Berkanun. Saya berasa amat berbangga di atas semangat yang telah ditunjukkan oleh agensi-agensi yang berterusan menyertai anugerah ini. Ini menunjukkan komitmen mereka untuk mengamalkan budaya kualiti yang menjadi teras kecemerlangan bagi sesebuah organisasi dan warganya.

6. Dalam hubungan ini, saya berpendapat bahawa setiap agensi dalam perkhidmatan awam sepatutnya mengambil peluang untuk menyertai anugerah ini kerana penglibatan di dalam anugerah ini memerlukan satu disiplin dan komitmen bertindak yang tinggi. Proses yang dilalui sehingga ke peringkat pemilihan memerlukan penglibatan dan kesedaran kualiti dalam semua aspek serta melibatkan pelbagai peringkat dalam sesebuah agensi. Bermula dengan pernyataan hasrat daripada pihak pengurusan, sehinggalah ke penyediaan satu dokumen pencalonan, banyak sesi perbincangan dan percambahan fikiran yang perlu dilalui. Dan saya percaya juga ianya tidak berlaku dalam sekelip mata, malah mungkin memakan sedikit masa untuk membuat persediaan, bagi memastikan agensi benar-benar cemerlang dalam pengurusan kualiti serta pengamalan budaya kualiti ini. Dalam hal ini juga, semua peringkat dalam agensi perlu turut menghayati bersama hasrat dan aspirasi pihak pengurusan, kerana sebelum sesebuah agensi bersedia untuk dinilai, mereka perlu mantap terlebih dahulu dalam urusan kualiti di tempat masing-masing.

Hadirin yang dihormati sekalian,

7. Hasrat sebenar anugerah ini adalah untuk menerapkan amalan budaya kualiti dan budaya kerja cemerlang bagi menyediakan satu sistem penyampaian perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan. Agensi-agensi Kerajaan yang dipertimbangkan untuk anugerah AKPM, telah melalui proses penilaian

yang rapi dan terperinci. Penilaian yang dibuat adalah berdasarkan empat kriteria utama, iaitu,

pencapaian output dan kualiti perkhidmatan yang disampaikan kepada pelanggan;

pengurusan proses penghasilan output, yang meliputi kualiti proses kerja dalam mengawal kualiti output yang memenuhi kehendak pelanggan;

pengurusan sumber; dan

komitmen pengurusan atasan yang menjadi penggerak utama dalam membawa perubahan ke arah budaya kerja berteraskan kualiti.

8. Selain daripada itu, ulasan daripada Badan Pencegah Rasuah dan Biro Pengaduan Awam ke atas agensi-agensi telah dibuat terlebih dahulu. Ulasan oleh kedua-dua agensi tersebut adalah bertujuan untuk memastikan agensi yang dipilih sebagai cemerlang sebenarnya mempunyai tahap integriti yang unggul, bebas dari kes-kes penyelewengan dan salah guna kuasa di samping sentiasa berusaha menangani aduan pelanggan dengan cekap dan berkesan.

9. Penilaian bagi sektor swasta pula dibuat melalui lapan kriteria yang mempunyai kaitan dengan faktor-faktor yang menyokong kecemerlangan pengurusan kualiti, meliputi aspek kepimpinan pengurusan atasan hinggalah kepada tanggungjawab korporat bagi kesejahteraan masyarakat dan negara. Manakala bagi sektor sosioekonomi pula, mereka dinilai berasaskan kepada kriteria-kriteria seperti kecemerlangan hasil perkhidmatan, semangat sukarelawan dan pengurusan sumber manusia.

10. Untuk Anugerah Perdana Teknologi Maklumat (APTMM), pihak urus setia telah menerima sebanyak 31 pencalonan merangkumi 25 pencalonan dari sektor awam, 5 dari sektor swasta dan 1 sahaja dari sektor sosioekonomi. Anugerah ini bertujuan untuk memberi pengiktirafan kepada organisasi yang berjaya mencapai tahap kecemerlangan dalam penghasilan sistem dan perisian ICT. Kreativiti yang ditunjukkan melalui sistem dan perisian baru yang dibangunkan melalui sumber dan kepakaran tempatan adalah sesuatu yang perlu dibanggakan. Sehubungan itu, saya berharap agar anugerah ini akan dapat menarik lebih banyak organisasi untuk bertanding pada masa hadapan.

Yang Amat Berhormat Dato Seri dan hadirin sekalian,

11. Pada akhirnya ujian kecemerlangan dan kualiti perkhidmatan terletak kepada pelanggan. Pelbagai usaha telah dilaksanakan bagi meningkatkan kecekapan, ketelusan dan keberkesanan perkhidmatan awam. Namun begitu, kita masih lagi menerima aduan dan rungutan orang ramai mengenai tahap penyampaian perkhidmatan yang diberikan. Malah baru-baru ini juga Yang Amat Berhormat Perdana Menteri kita sendiri telah dipetik sebagai menegur agensi-agensi Kerajaan yang masih tidak cekap dengan mengenakan prosedur yang terlalu rumit termasuk penggunaan pelbagai borang bagi sesuatu permohonan sehingga menyulitkan orang ramai yang berurusan dengannya. Kita harus menerima teguran-teguran ini dengan hati yang terbuka dan menganggapnya sebagai satu cabaran untuk

melipatgandakan lagi usaha untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang sedia ada. Bagi yang belum cemerlang, mereka harus bertekad untuk menjadi cemerlang. Bagi yang sudah diiktiraf cemerlang, harus bergerak ke arah gemilang dan seterusnya berazam dan berusaha untuk menjadi yang terbilang.

12. Kita hendaklah tumpukan sepenuh perhatian dan tenaga kepada penyampaian perkhidmatan yang mempunyai kecacatan sifar atau zero-defect. Kita patut mengkaji semula sistem, prosedur dan peraturan yang sedia ada, dan membuat penambahbaikan sejajar dengan tuntutan dan ekspektasi semasa. Yang pasti, tuntutan dan ekspektasi itu sentiasa meningkat. Apa yang memenuhi keperluan semalam tidak lagi memuaskan pada hari ini, dan apa yang berkualiti pada hari ini mungkin tidak lagi diterima esok. Maka di situlah terletak cabaran bagi kita untuk sentiasa melaksanakan penambahbaikan bagi mengejar tahap permintaan yang lebih tinggi.

13. Lumrah bagi perkhidmatan awam kelemahan yang ada lebih kerap mendapat perhatian dari kecemerlangan. Imej dan persepsi terhadap perkhidmatan awam sering diasaskan kepada kelemahan, walaupun terdapat banyak kekuatan dan kecemerlangan. Dengan itu kita patut membetulkan kelemahan-kelemahan ini untuk menaikkan imej dan persepsi terhadap perkhidmatan awam secara keseluruhannya. Menghasilkan sesuatu produk atau perkhidmatan yang terbaik sebenarnya adalah tuntutan agama Islam yang suci. Dalam kaitan ini, junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W pernah mengingatkan kita melalui hadis riwayat Al-Baihaqi bermaksud "Sesungguhnya Allah sangat menyukai apabila seseorang itu membuat sesuatu pekerjaan, ia melakukannya dengan tekun dan bersungguh-sungguh. Memang tidak dapat dinafikan ketekunan dan kesungguhan merupakan pra-syarat terpenting untuk menghasilkan sesuatu produk atau perkhidmatan yang bermutu. Prinsip inilah yang menjadi pegangan dan amalan Rasulullah S.A.W dan para sahabat baginda dalam melakukan setiap amal dan pekerjaan. Prinsip inilah juga yang seharusnya menjadi pegangan dan amalan anggota perkhidmatan awam bagi memastikan kesinambungan perkhidmatan awam Malaysia dalam menghadapi persekitaran dan persaingan yang semakin kompleks dan mencabar.

Yang Amat Berhormat Dato Seri dan hadirin sekalian,

14. Pada malam ini, kita akan meraikan 5 buah organisasi cemerlang yang akan menerima Anugerah Kualiti Perdana Menteri dan Anugerah Perdana Teknologi Maklumat bagi tahun 2005. Organisasi-organisasi ini terpilih kerana telah berjaya mengamalkan budaya kualiti yang menjadi teras penting kepada kecemerlangan organisasi dan warganya, dan sekali gus memberi impak kehadiran mereka kepada masyarakat umum. Saya mengucapkan setinggi-tinggi tahniah kepada mereka dan berharap agar kecemerlangan ini dapat dikekalkan dan diteruskan. Saya juga menaruh harapan agar kejayaan mereka ini dapat dijadikan sebagai pendorong kepada organisasi lain untuk mempertingkatkan prestasi pengurusan kualiti masing-masing. Dengan semangat ini saya yakin kita akan dapat mencipta masa depan negara yang lebih cemerlang, gemilang dan terbilang untuk kita, serta generasi yang akan datang, Insya Allah.

15. Sebelum saya akhiri, sekali lagi saya ingin mengucapkan setinggi penghargaan dan terima kasih kepada Yang Amat Berhormat Perdana Menteri kerana sudi hadir menyampaikan anugerah kepada organisasi-organisasi yang telah berjaya. Saya juga mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada Panel Penilai bagi kedua-dua anugerah ini kerana telah bekerja keras untuk

menyempurnakan tanggungjawab dan amanah yang diberikan. Tidak lupa juga saya mengucapkan syabas kepada pihak penganjur yang telah berjaya menganjurkan majlis anugerah pada malam ini.

Sekian,

Wabillahittaufik walhidayah Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.