

Penyampai : Y. BHG. TAN SRI SAMSUDIN BIN OSMAN
Tajuk : MAJLIS PENERIMAAN SIJIL MS ISO 9001:2000 UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
Lokasi : UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA
Tarikh : 08-04-2005

Bismillahir rahmanir rahim.

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh dan Salam Sejahtera.

Y. Bhg. Prof. DatoDr. Ir. Zohadie Bin Bardaie

Naib Canselor Universiti Putra Malaysia,

Y. Bhg. Tuan Haji Ab. Razak bin Salim

Pengarah Eksekutif SIRIM QAS International Sdn. Bhd.

Timbalan-Timbalan Naib Canselor, Pegawai-pegawai Utama

Dekan-Dekan Fakulti dan Pengarah-pengarah Institut

Semua kakitangan Universiti Putra Malaysia serta

Hadirin yang dihormati sekalian.

1. Alhamdulillah, bersyukur kita ke hadrat Allah Subahanu Wataala kerana dengan limpah rahmat dan izin Nya dapat kita berhimpun bersama-sama dalam dewan yang indah ini untuk majlis yang sangat bermakna kepada kita semua, khususnya warga UPM, pada pagi ini. Terlebih dahulu saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak UPM kerana menjemput saya bagi menyempurnakan Majlis Penyampaian Sijil MS ISO 9001:2000 untuk enam buah Pusat Tanggungjawab di UPM pada hari ini.

2. Pada kesempatan ini juga, saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi tahniah kepada Pejabat Pendaftar, Pusat Kesihatan Mahasiswa, Bahagian Keselamatan, Fakulti Sains, Fakulti Pengajian Alam Sekitar serta Fakulti Ekonomi dan Pengurusan kerana telah berjaya memperolehi sijil MS ISO 9001:2000. Tidak lupa juga saya ucapkan tahniah kepada beberapa Pusat Tanggungjawab lain yang telah mendapat pensijilan yang sama sebelum ini.

3. Kejayaan dan usaha yang berterusan yang ditunjukkan oleh pihak pengurusan Universiti bagi memastikan sistem yang berkualiti sebagai teras kepada pengurusan dan perkhidmatan, dan seterusnya membentuk masyarakat kampus yang mengambil berat kepada elemen kualiti dan menjadikannya satu budaya dan amalan di UPM, adalah sangat disanjung dan perlu diteruskan. Saya amat berharap usaha sedemikian akan menjadi contoh kepada agensi-agensi Kerajaan yang lain. Syabas diucapkan kepada Universiti Putra Malaysia.

Tuan-tuan dan Puan-puan sekalian,

Mengekalkan Daya Saing Organisasi

4. Persaingan dalam era teknologi maklumat dan pasaran global, menjadikan cabaran yang akan kita hadapi menjadi lebih hebat. Hanya yang terbaik akan terus kekal dan relevan pada masa kini dan akan datang. Individu atau organisasi yang tidak berusaha untuk berubah dan cuba memperbaiki perkhidmatannya selaras dengan peredaran zaman akan ketinggalan dan pupus. Banyak contoh-contoh yang sering kita baca dan dengar mengenai syarikat-syarikat yang besar dan tersohor sebelum ini, telah hilang dari ingatan kita kerana mereka tidak cuba untuk berubah dan memenuhi kehendak semasa.

5. Dalam usaha untuk terus kekal bersaing dan untuk terus kekal relevan pada setiap masa, perubahan tidak dapat dielakkan. Hari ini kita lihat bagaimana setiap organisasi melakukan pelbagai usaha untuk berada di barisan hadapan dalam bidang kepakaran dan kekuatan masing-masing. Organisasi perlu diurus secara cekap. Pengurusan organisasi tanpa perancangan strategi yang bijak tidak akan memberi kelebihan jangka panjang kepada organisasi tersebut.

6. Sebagai persediaan menghadapi cabaran globalisasi, organisasi perlu mengetahui kedudukan terkini mereka berbanding dengan organisasi lain. Mereka perlu menganalisis kedudukan mereka terutama dengan mengambil kira kekuatan dan kelemahan yang ada. Sesebuah organisasi itu juga perlu melakukan penanda aras (benchmarking) terhadap pencapaian mereka dengan organisasi lain yang telah berjaya, dan bukan hanya membandingkan pencapaian mereka berdasarkan prestasi mereka yang lepas. Usaha Universiti Putra Malaysia (UPM) untuk mendapat pensijilan ISO 9001:2000 secara menyeluruh, merupakan satu strategi yang akan membuktikan bahawa UPM berpandangan jauh dan bersedia untuk bersaing di peringkat dunia, dan sekali gus membuktikan bahawa kualiti adalah penting dalam apa juga aspek, termasuk pengurusan pendidikan tinggi.

Tuan-tuan dan puan-puan,

Pengurusan dan Perkhidmatan Yang Berkualiti

7. Sebagai sebuah negara yang sedang berkembang maju dan telah menetapkan sasarannya untuk menjadi sebuah negara maju menjelang tahun 2020, kejayaannya sangat bergantung kepada kita

semua. Kita perlu sentiasa bersedia untuk bersaing. Untuk sentiasa berada di hadapan, kita hendaklah mendapat kepercayaan yang sepenuhnya daripada pihak yang sentiasa berurusan dengan kita. Salah satu cara yang jelas dan diterima umum pada hari ini untuk menunjukkan bahawa sesebuah organisasi itu sentiasa mementingkan mutu bagi meningkatkan kepercayaan pelanggan, adalah melalui pengiktirafan. Pensijilan MS ISO 9001:2000 adalah merupakan salah satu tanda aras yang menunjukkan kualiti perkhidmatan sesebuah organisasi itu diiktiraf pada tahap yang terbaik.

8. Kerajaan, sentiasa menekankan bahawa kualiti adalah sangat penting dalam apa juga tindakan yang dilakukan. Dalam sektor perkhidmatan awam, sejak dahulu sehingga sekarang, kita tidak akan bertolak ansur dengan kualiti yang diberikan kepada pelanggan kita. Usaha-usaha sentiasa dijalankan untuk memastikan bahawa perkhidmatan kita adalah yang terbaik.

9. Yang Amat Berhormat Perdana Menteri ada menyatakan bahawa Kerajaan amat menekankan kepada prestasi sumber manusia yang cemerlang untuk menghasilkan produk yang berkualiti. Bagi mencapai hasrat tersebut, sistem pengurusan dalam perkhidmatan awam perlu ditingkatkan bagi mengurangkan karenah birokrasi yang boleh melambatkan sesuatu proses. Sistem pendidikan, termasuk latihan vokasional, perlu ditingkatkan bagi menampung keperluan tenaga yang bersesuaian dengan pembangunan negara.

10. Kerajaan juga sedang berusaha untuk menjadikan Malaysia sebagai sebuah pusat kecemerlangan pendidikan di rantau ini. Usaha ini tidak akan mencapai kejayaan sekiranya kita tidak memastikan bahawa perkhidmatan berkaitan pendidikan yang diberikan tidak mencapai tahap kualiti yang ditetapkan dan diingini oleh pelanggan. Mereka sudah tentu akan mencari tempat lain yang dapat menjamin kualiti pendidikan yang diperlukan oleh mereka.

11. Saya sangat tertarik dengan pandangan Peter F. Drucker, seorang personaliti yang terkemuka dalam dunia perniagaan dan akademik berhubung aspek pengurusan, yang menyatakan bahawa "tidak terdapat pertalian yang banyak antara keberkesanan seseorang dengan kecerdikannya, imajinasinya atau ilmu pengetahuannya. Seringkali orang yang pintar dan bergeliga didapati amat tidak berkesan; mereka tidak sedar bahawa kepintaran sahaja bukanlah suatu pencapaian. Ramai juga yang tidak sedar bahawa kepintaran hanya akan menjadi berkesan apabila diiringi dengan bekerja keras dan secara sistematik. Begitulah pendapat daripada Peter F. Drucker, dan apa yang menarik ialah beliau menyentuh tentang cara bekerja yang sistematik. Dan sebagaimana yang kita semua ketahui, Sistem Pengurusan Kualiti sangat menekankan kepada cara kerja yang sistematik. Walau apapun pandangan beliau, kualiti masih menjadi teras kepada pengurusan yang terbaik.

Tuan-tuan dan puan-puan,

Cabaran-Cabaran Masa Kini Dan Strategi

12. Cabaran pada masa kini adalah sangat hebat, dan ini tidak terkecuali berlaku pada semua Institusi Pengajian Tinggi Awam (IPTA), termasuk UPM. Kebelakangan ini negara menghadapi masalah pengangguran yang tinggi di kalangan mereka yang berijazah. Tanggungjawab untuk mengatasi masalah ini tidak harus dibebankan kepada Kerajaan sahaja. Universiti juga harus mencari jalan bagaimana

mengurangkan masalah ini sebelum ia menjadi lebih serius. Kita hendaklah belajar bagaimana hendak menggunakan orang yang mahir dalam salah satu bidang ilmu itu dengan lebih baik lagi. Ini bererti kita perlu meningkatkan keberkesanan mereka.

13. Sebagaimana yang tuan-puan sedia maklum, terdapat beberapa faktor daya saing yang boleh menyumbang kepada kualiti dan kebolehan pasaran graduan. Selain mempunyai pengetahuan teknikal ataupun hard skills yang mantap dalam bidang masing-masing seperti sains, teknologi maklumat dan komunikasi (ICT), ekonomi, perniagaan, sumber manusia, dan sebagainya, para graduan perlu memiliki kemahiran berbahasa Inggeris yang baik, kemahiran berkomunikasi, kebolehan menyelesaikan masalah, kemahiran memimpin, kemahiran bekerja secara kumpulan, bersikap positif terhadap kerja, serta memahami persekitaran dan budaya kerja tempatan.

14. Selain itu, sering kali juga kita mendengar dakwaan yang mengatakan graduan IPTA tempatan adalah kurang berdaya saing berbanding IPT dari luar negara. Walaupun belum ada satu kajian yang menyeluruh bagi mengesahkan persepsi tersebut, namun ianya merupakan satu cabaran yang perlu ditangani oleh IPTA tempatan seperti UPM. Saya difahamkan beberapa strategi telah disusun bagi meningkatkan daya saing graduan IPTA tempatan supaya bukan sahaja setanding, malah lebih baik lagi dari graduan IPT luar negara.

15. Antara strategi-strategi tersebut ialah, menyemak dan mengemaskini kurikulum di IPTA tempatan supaya selari dengan kehendak pasaran; menerapkan aspek keusahawanan dalam pelbagai kursus yang ditawarkan oleh IPTA tempatan; memperkukuhkan perkongsian bijak antara IPTA tempatan dengan pihak industri; menggalakkan pelajar menguasai bahasa asing terutama bahasa Inggeris melalui program-program akademik dan ko-kurikulum; menambah dan menaik taraf kemudahan pengajaran dan pembelajaran di IPTA termasuk makmal, peralatan komputer dan perpustakaan; serta mengambil langkah-langkah strategik bagi meningkatkan daya saing IPTA tempatan di peringkat antarabangsa.

Saudara-saudari sekalian,

16. Menjadi sebuah negara maju menjelang tahun 2020 bukan bererti negara perlu melupakan asas dan kekuatan yang sedia ada pada negara kita. Penekanan kepada bidang pertanian perlu dilihat sebagai suatu strategi negara untuk mempelbagaikan kekuatan yang ada. Lokasi yang baik, tanah yang subur dan tenaga yang berkemahiran perlu digunakan secara optimum untuk merealisasikan hasrat Kerajaan itu. Cabaran ini perlu dilihat secara menyeluruh, dan saya percaya UPM yang secara tradisinya mempunyai kekuatan yang tersendiri dalam aspek pertanian, mampu menjadi pemangkin bagi menyahut cabaran Kerajaan ini.

17. Saya sangat gembira apabila dimaklumkan bahawa UPM telah melancarkan pelan strategik jangka panjangnya dengan menyenaraikan beberapa matlamat, termasuk untuk meningkatkan keupayaan sebagai pusat pengajian dan perkhidmatan pertanian dan biosumber terkemuka di peringkat antarabangsa. Saya percaya dengan kekuatan yang ada, serta sistem yang cekap dan berkesan yang menjadi teras pengurusan dan kakitangannya, akan menjadikan hasrat tersebut satu kejayaan yang bukan sahaja menjadi kebanggaan masyarakat, tetapi juga dapat memenuhi kehendak negara. Ini merupakan cabaran kepada UPM. Saya menaruh penuh kepercayaan jika pengurusan yang berkualiti dalam semua aspek diberi penekanan, maka usaha ini akan dapat dicapai.

18. Saya juga difahamkan bahawa selain daripada penekanan kepada Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2000 kepada semua entiti yang terdapat di UPM, pengukuran kejayaan dalam pelan strategi yang dirancangkan juga dilaksanakan dengan kaedah Balanced Scorecard. Maka saya percaya dengan kesungguhan yang ditunjukkan oleh pihak pengurusan Universiti Putra Malaysia, hasrat UPM untuk menjadi salah sebuah Universiti terkemuka di dunia akan menjadi kenyataan dalam masa yang terdekat, Insya Allah.

19. Sebagai sebuah Universiti yang telah diberi kepercayaan yang begitu tinggi oleh Kerajaan untuk menimba pengetahuan yang terkini, saya juga mengambil kesempatan untuk mengucapkan tahniah kepada UPM kerana secara berterusan telah menerima geran penyelidikan yang tertinggi daripada Kerajaan. Bagaimanapun harus diingat bahawa Kerajaan juga pada masa yang sama sangat menantikan hasil-hasil penyelidikan tersebut untuk digunakan bagi pembangunan dan kemajuan negara. Penyelidikan yang dijalankan harus pada akhirnya sampai kepada sasarannya, iaitu rakyat, untuk meningkatkan taraf kehidupan mereka. Ini merupakan cabaran yang harus dipikul bersama oleh Kerajaan yang telah memberi kepercayaan kepada UPM, dan UPM pula harus membuktikan bahawa kepercayaan yang diberikan itu tidak disia-siakan.

20. Sebagai pusat kecemerlangan, Institut Pengajian Tinggi Awam serta Swasta, dan tidak terkecuali UPM, perlu melahirkan ramai saintis dan penyelidik untuk melonjakkan negara mencapai status negara maju dengan lebih cepat. Malaysia pada masa ini mempunyai 160 Saintis bagi setiap sejuta penduduk dan ini jauh lebih rendah berbanding dengan Amerika Syarikat pada nisbah 4100 per sejuta penduduk dan Jepun 5095 per sejuta penduduk. Maka dengan itu, usaha-usaha perlu digembelengkan secara bersepadu untuk melahirkan lebih ramai saintis dan penyelidik bagi mempercepatkan negara mencapai wawasan negara maju.

Tuan-tuan dan puan-puan,

Integriti Dan Akauntabiliti

21. Kecekapan dan keberkesanan bukan sahaja perlu dilaksanakan menerusi sistem yang berkualiti, tetapi Kerajaan juga menekankan bahawa etika yang betul perlu menjadi budaya yang sehati dengan kakitangan Kerajaan. Penggubalan Pelan Integriti Nasional (PIN) dan penubuhan Institut Integriti Malaysia (IIM) adalah merupakan usaha tambahan Kerajaan untuk memantapkan keberkesanan organisasi dan juga kualiti peribadi kakitangan Kerajaan. Semua aspek telah diberi perhatian dalam PIN, daripada nilai-nilai hidup berkeluarga hinggalah kepada pengurusan organisasi dan negara yang bebas dari salah laku dan aspek-aspek negatif.

22. Akauntabiliti dalam sektor awam adalah sangat penting. Sebagai penjaga amanah rakyat, segala keputusan yang dibuat perlu berteraskan kepada kepentingan umum. Tanggungjawab dapat dilaksanakan dengan baik sekiranya kita mempunyai etika yang jelas dalam aspek moral dan juga tingkah laku kita semasa menjalankan tugas harian. Gabungan tanggungjawab dan etika akan mewujudkan integriti yang tinggi dan penambahbaikan akan lebih berkesan jika segala keputusan yang

dijalankan dibuat secara lebih telus. Ini akan mengukuhkan kepercayaan rakyat dan orang luar terhadap organisasi kita dan Kerajaan.

Tuan-tuan dan puan-puan,

Penutup

23. Sebagaimana yang saya sebutkan sebelum ini, Kerajaan sangat menekankan kepada pengurusan yang berkualiti, dan ini dapat dilihat daripada langkah-langkah yang telah kita ambil sejak dahulu lagi. Berbagai kaedah telah diperkenalkan kepada agensi Kerajaan untuk meningkatkan kecekapan pengurusan. Penubuhan Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja (KMK), Panduan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM), Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam, Piagam Pelanggan dan berbagai lagi, termasuklah Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9001:2000. Kerajaan akan sentiasa peka kepada sebarang kaedah baru yang baik untuk peningkatan kualiti perkhidmatan. Apa yang harus diingat ialah Kualiti bukan hanya diukur terhadap produk atau perkhidmatan yang dihasilkan, tetapi juga kepada keseluruhan sistem kerja yang akan menghasilkan sesuatu produk atau perkhidmatan hinggalah produk atau perkhidmatan tersebut sampai kepada pengguna.

24. Ingin saya tegaskan di sini, bahawa Kerajaan akan sentiasa memastikan supaya sistem pengurusan yang berkualiti akan menjadi teras utama pengurusan perkhidmatan awam di negara ini, dan kita tiada pilihan lain selain perlu memberikan perkhidmatan yang cemerlang dan sentiasa meningkatkan prestasi kita. Kalau kita gagal maka kita akan ketinggalan dalam persaingan, dan kerana itu saya merasa bangga apabila UPM secara be