

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS PENYAMPAIAN SIJIL PERKHIDMATAN CEMERLANG, JABATAN HASIL
DALAM NEGERI 1992
Lokasi : INTAN, BUKIT KIARA, KUALA LUMPUR
Tarikh : 30-01-1993

Penilaian prestasi kakitangan bukanlah satu perkara yang mudah untuk dijalankan. Banyak kes penilaian pencapaian kakitangan masih dibuat secara subjektif, bukannya dinilai secara objektif. Walau bagaimanapun, penilaian prestasi kerja bertitik tolak daripada perkembangan kerjayanya. Fokusnya ialah pada kebolehan, keupayaan, dan kesanggupan pekerja, serta kekurangan, kelemahan dan cara memperbaikinya. Prosesnya memerlukan penglibatan aktif dan terbuka daripada pihak atasan dan bawahan. Jika ada persefahaman di antara kakitangan bawahan dan atasan, maka ini dapat menjadi senjata yang kuat bagi organisasi mencapai kecemerlangan.

Saya bersyukur ke hadrat Allah s.w.t. kerana dengan limpah keizinanNya saya dapat bersama-sama dalam Majlis pada pagi ini. Tahun ini adalah merupakan kali ketiga saya menghadiri dan menyampaikan Anugerah Perkhidmatan Cemerlang Jabatan Hasil Dalam Negeri. Saya mengambil kesempatan untuk mengucapkan tahniah kepada Jabatan Hasil Dalam Negeri kerana telah memenangi Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam 1992, Anugerah Khas Perkhidmatan Awam 1992 bagi kategori pengurusan fail terbaik yang dimenangi oleh Cawangan Melaka dan Cawangan Labuan memenangi Anugerah Pejabat Terbaik Hari Kualiti 1992 bagi keseluruhan Pejabat-pejabat Kerajaan di Wilayah Persekutuan Labuan.

Saya sentiasa mengikuti akan perkembangan Jabatan Hasil Dalam Negeri dari semasa ke semasa dan kehadiran seketika pada pagi ini bersama tuan-tuan dan puan-puan adalah menjadi satu peluang kepada saya untuk mengikuti lebih labjut lagi akan perkembangan Jabatan. Sepanjang tahun 1992, Jabatan telah pun melaksanakan beberapa program-program ke arah peningkatan kualiti dan Jabatan Hasil Dalam Negeri adalah salah sebuah Jabatan dalam perkhidmatan awam yang begitu mengambil berat akan pelaksanaan program pengurusan dan peningkatan kualiti. Pencapaian Jabatan dalam hal ini adalah jelas yang mana Jabatan telah melaksanakan beberapa pembaharuan dalam sistem dan prosedur seperti telah menerbitkan buku Panduan dan Etika Kerja Jabatan Hasil Dalam Negeri. Buku panduan ini adalah sebagai panduan serta bahan rujukan kepada pegawai dan staf mengenai etika kerja yang harus diamalkan serta ekspektasi Jabatan daripada pegawai dan staf. Dengan adanya buku panduan ini, saya berharap agar pegawai dan staf Jabatan Hasil Dalam Negeri akan dapat memberi layanan yang sempurna kepada pelanggan Jabatan serta dapat melahirkan pegawai dan staf yang cekap, efisien, beramanah dan mempunyai disiplin diri yang tinggi serta juga dapat mewujudkan suasana kerja yang harmoni. Selain daripada itu, Jabatan juga dalam sepanjang tahun 1992, telah mengadakan kajian kadar kesilapan bagi keseluruhan cawangan-cawangan bagi mengenalpasti kadar kesilapan penaksir dalam membuat taksiran-taksiran cukai. Perkara ini adalah sesuatu yang amat penting yang mana melalui kajian ini, Jabatan dapat mengetahui kadar kesilapan yang dilakukan serta juga kesilapan-kesilapan yang sering dilakukan oleh penaksir-penaksir. Melalui cara ini, penaksir-penaksir akan lebih berhati-hati dan dapat meminimalkan kadar kesilapan dan secara tidak langsung akan dapat meningkatkan produktiviti dari segi taksiran cukai.

Saya juga sedia maklum bahawa Jabatan Hasil Dalam Negeri dalam tahun-tahun kebelakangan ini, amat mengambil berat mengenai perkhidmatan pelanggan dan telah berusaha untuk memberi perkhidmatan yang cemerlang kepada pembayar cukai. Program-program telah diatur oleh Jabatan untuk memberikan perkhidmatan yang diperlukan oleh pembayar cukai.

Pada tahun 1992, beberapa pembaharuan telah dibuat dari segi pendekatan Jabatan berhubung dengan pembayar cukai. Antara program tersebut ialah penerbitan dokumentari Jabatan Hasil Dalam Negeri untuk menjelaskan kepada orang awam tentang cukai pendapatan dan peranannya dalam pembangunan negara.

Cara penerangan seperti ini adalah merupakan satu cara yang baik untuk meningkatkan pematuhan cukai dan secara tidak langsung akan membawa kepada pertambahan hasil cukai pendapatan. Penerbitan dokumentari filem ini adalah merupakan pertama kali dilaksanakan oleh Jabatan Hasil Dalam

Negeri. Selain daripada itu, cawangan-cawangan telah juga menubuhkan unit taksiran segera untuk mempercepatkan proses pengeluaran notis taksiran kepada pembayar cukai dalam jangka masa yang cepat. Penubuhan unit ini telah dapat mengatasi masalah rungutan pembayar cukai mengenai kelewatan mengeluarkan borang pemberitahu tafsiran cukai. Jabatan juga pada tahun 1992 telah menubuhkan Unit Perhubungan Awam yang dianggotai oleh pegawai-pegawai Jabatan sendiri yang tahu mengenai selok-belok Jabatan dan mempunyai pengetahuan teknikal untuk berhubung dengan pihak awam. Penubuhan Unit ini telah membantu Jabatan di dalam mengeratkan perhubungan di antara pembayar cukai dengan Jabatan. Selain daripada itu, maklumat-maklumat mengenai perkembangan Jabatan yang wajar diberitahu kepada pihak awam dapat disalurkan dengan cepat melalui Unit ini. Jabatan juga telah menganjurkan forum dengan pembayar cukai berhubung dengan borang cukai pendapatan. Forum yang diadakan ini adalah untuk mendapat maklumbalas daripada pembaayar cukai serta membincangkan dengan mereka mengenai format borang Jabatan, masalah yang dihadapi apabila mengisi borang tersebut serta juga cadangan untuk membaikinya. Forum ini secara langsung membawa makna bahawa Jabatan amat prihatin terhadap kehendak pelanggan Jabatan dan dapat membantu dalam usaha mempertingkatkan kepuasan hati pelanggan. Jabatan juga telah mengambil inisiatif untuk memberikan perkhidmatan pelanggan pada waktu makan tengahari yang mana perkhidmatan ini secara langsung membantu pembayar cukai menyelesaikan kes-kes mereka pada waktu rehat.

Dalam Majlis yang sama pada tahun lepas, saya telah membuat beberapa saranan mengenai mempertingkatkan kualiti kerja, mengenai sistem dan prosedur kerja yang tidak produktif. Saya mendapat tahu bahawa Jabatan telah pun mengambil tindakan mengkaji sistem dan prosidur kerja.

Misalnya Jabatan telah mengambil inisiatif dari segi mempercepatkan proses pemindahan fail pembayar cukai yang mana pemindahan fail daripada satu cawangan kepada cawangan yang lain tidak lagi melalui Pusat Rekod dan Cawangan Pungutan Kuala Lumpur tetapi melalui penghantaran kepada cawangan berkenaan di mana pembayar cukai berpindah dan tugas-tugas Pusat Rekod juga telah diberhentikan selaras dengan taksiran berkomputer. Dalam mengesan pembayar cukai yang gagal mengembalikan borang retan, Jabatan telah menubuhkan Unit Penguatkuasaan yang mana Unit ini dapat mengambil tindakan yang cepat dalam mengenal pasti pembayar cukai yang tidak mengembalikan borang retan dan keuntungan-keuntungan lain yang diperolehi. Hasilnya ialah kadar pemulangan borang retan bertambah baik.

Selain daripada itu, dari segi peningkatan automasi pejabat untuk meningkatkan produktiviti kerja serta mempercepatkan proses kerja, saya difahamkan bahawa Jabatan Hasil Dalam Negeri telah pun baru-baru ini membeli mailing machine yang mana penggunaan mesin yang berteknologi tinggi ini dapat membantu Jabatan mempercepatkan urusan penghantaran borang-borang retan kepada pembayar cukai.

Penggunaan mailing machine ini secara langsung menjimatkan masa bekerja dan juga tenaga pekerja. Mesin ini telah dapat melaksanakan tugas yang selama ini dilaksanakan oleh semua cawangan-cawangan Jabatan Hasil Dalam Negeri di seluruh negara. Mesin ini telah memusatkan kerja-kerja melipat, memasukkan surat ke dalam sampul surat dan seterusnya membuat penghantaran surat tersebut kepada pembayar cukai tanpa perlu menghantar ke cawangan-cawangan terlebih dahulu.

Saya difahamkan bahawa dengan adanya mailing machine ini tenaga kerja yang telah digunakan adalah sekurang-kurangnya enam hingga sepuluh orang sahaja. Tugas yang dilaksanakan ini adalah meliputi semua cawangan di seluruh negara.

Berbanding pada masa lampau yang mana satu-satu cawangan terpaksa menggunakan hampir sepuluh orang tenaga pekerja untuk melaksanakan tugas tersebut.

Satu lagi mesin yang berguna dan telah dibeli dan digunakan oleh Jabatan ialah mesin pendua digit yang mana melalui mesin ini percetakan borang-borang dan brocur-brocur untuk hantaran kepada pegawai dan staf dan juga kepada pembayar cukai dapat dipercepatkan. Saya percaya bahawa Jabatan Hasil Dalam Negeri akan terus mengenalpasti office automation yang lain yang akan dapat membantu dan mempercepatkan proses kerja di semua peringkat.

Jabatan Hasil Dalam Negeri hendaklah terus memberi tumpuan terhadap pewujudan perhubungan dan kerjasama dengan agensi-agensi Kerajaan yang lain. Saya berpendapat bahawa adalah penting bagi Jabatan untuk mewujudkan strategic alliance dengan agensi-agensi Kerajaan yang mempunyai kaitan functional dengan operasi Jabatan Hasil Dalam Negeri seperti Jabatan Kastam dan Eksais Diraja, Jabatan Imigresen, Bahagian Pinjaman Perumahan, Pendaftar Syarikat, Pendaftar Perniagaan dan lain-lain lagi. Dengan adanya kerjasama seperti ini, maka Jabatan Hasil Dalam Negeri akan dapat menjalankan tugasnya dengan lebih licin lagi. Selain daripada itu, strategic alliance ini akan dapat membantu Jabatan Hasil Dalam Negeri menyelesaikan masalah-masalah operasi di mana bantuan dan input daripada Jabatan-jabatan lain sangat diperlukan. Misalnya, dalam masalah mengesan pembayar cukai, saya difahamkan bahawa pada masa ini terdapat 2.2 juta pembayar cukai yang layak untuk dikenakan cukai pendapatan tetapi tidak semua menunaikan tanggungjawab mereka. Dengan ini jabatan ini mesti memikirkan cara-cara baru untuk meningkatkan lagi kutipan cukai daripada potential taxpayers ini. Melalui strategic alliance, Jabatan Hasil Dalam Negeri akan dapat menikmati faedah dalam bentuk maklumat-maklumat tentang pembayar cukai dan perkara-perkara yang berkaitan dengan percukaian negara. Ini akan melicinkan lagi perjalanan fungsi sistem percukaian yang dikuatkuasakan oleh Jabatan ini. Sebagai contoh, maklumat yang dibekalkan oleh Jabatan Pendaftar Syarikat dan Pendaftar Perniagaan iaitu dari segi jenis syarikat atau perniagaan yang didirikan, jumlah kakitangan, modal berbayar dan sebagainya akan membolehkan Jabatan Hasil Dalam Negeri mengesan potential taxpayers serta anggaran cukai yang harus dibayar oleh mereka. Selain ini dengan adanya rangkaian hubungan komputer di antara Jabatan Hasil Dalam Negeri dengan Jabatan Imigresen, pembayar-pembayar cukai yang cuba mengelak membayar cukai dengan melarikan diri ke luar negeri akan dapat dikesan dengan mudah. Dalam usaha untuk menjadi organisasi yang terbaik, Jabatan boleh menjalankan usaha-usaha penambahbaikan melalui kaedah benchmarking.

Dalam hal ini, Jabatan Hasil Dalam Negeri harus mengambil langkah untuk membandingkan prestasi organisasinya dengan organisasi lain di dalam bidang yang sama di peringkat antarabangsa. Competitive benchmarking harus diamalkan sekiranya sesuatu organisasi ingin mengejar kualiti dan berhasrat menjadi the industry's standard-bearer of customer value. Sebagai contoh, Jabatan Hasil Dalam Negeri harus membandingkan prestasinya dengan Jabatan yang serupa di Amerika Syarikat, Jepun, United Kingdom dan sebagainya.

Hanya dengan cara ini barulah kita dapat mempergiatkan lagi usaha ke arah penambahbaikan.

Saya juga suka mengambil kesempatan pada pagi ini untuk mengucapkan tahniah kepada Ketua Pengarah Jabatan Hasil Dalam Negeri, Y.Bhg. Tan Sri Dato' Abu Bakar bin Mohd. Nor, dan stafnya, kerana telah sekali lagi berjaya mengutip cukai yang paling tinggi dalam sejarahnya pada tahun ini iaitu sebanyak RM15.4 bilion. Jumlah ini adalah merupakan kenaikan sebanyak 16.7%. Jumlah ini juga adalah merupakan sebanyak 39% daripada jumlah keseluruhan cukai yang dipungut oleh Kerajaan. Kejayaan Jabatan ini adalah disebabkan oleh Jabatan berjaya mengenalpasti bidang-bidang yang dapat meningkatkan produktiviti serta mengesan kelemahan-kelemahan yang lepas dan telah dapat membuat cadangan-cadangan ke arah memperbaiki kelemahan-kelemahan tersebut serta program-program baru bagi peningkatan produktiviti. Saya berharap agar semangat bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab di semua peringkat pegawai dan staf Jabatan akan dapat diteruskan dan dipertingkatkan. Saya juga berharap agar pada tahun ini Jabatan akan terus berjaya mengutip cukai yang lebih tinggi.

Kejayaan Jabatan ini banyak bergantung kepada kepimpinan yang ditunjukkan oleh Ketua Pengarahnya, iaitu Y.Bhg. Tan Sri Dato' Abu Bakar bin Mohd. Nor. What is central to his leadership is his capacity to energize the Department. Beliau telah mewujudkan persekitaran yang cukup baik yang conducive bagi perkembangan potensi Jabatan ini.

Di antara perkara yang dilakukan ialah menyemarakkan budaya inovasi di kalangan kakitangannya. Proses inovasi akan melahirkan peluang-peluang yang tiada hadnya kepada Jabatan untuk meneroka peluang-peluang mempertingkatkan prestasi.

Kejayaan-kejayaan yang telah dicapai oleh Jabatan Hasil Dalam Negeri ialah komitmen dan kesungguhan pihak pengurusan menyediakan kepimpinan yang berkesan. Hakikat bahawa Jabatan ini telah memenangi beberapa anugerah peringkat kebangsaan seperti Anugerah Kualiti Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam tahun 1991, dan Anugerah Khas 1992 yang telah dimenangi oleh Jabatan Hasil Dalam Negeri Cawangan Melaka menjadi bukti tentang kemampuan pihak pengurusan Jabatan Hasil Dalam Negeri. Leadership is defined as the character of the relationship between the individual and a group or organization that stimulates or releases some latent energy within the group so that those involved more clearly understand their own needs, desires, interests, and potentialities and begin to work towards their fulfilment.

A good leader keeps the entire team tuned to the fundamentals of success. Y.Bhg. Tan Sri Dato' Abu Bakar bin Mohd. Nor has all the attributes of a very good Head of Department and a successful leader.

Saya mengucapkan stinggi-tinggi tahniah kepada pegawai dan staf Jabatan Hasil Dalam Negeri yang telah dianugerahkan Sijil Perkhidmatan Cemerlang pada hari ini dan juga kepada kumpulan- kumpulan yang memenangi Anugerah Pejabat Terbaik, Kaunter Terbaik, Pusat Penyiasatan dan Perisikan Cergas dan Produktif, Pusat Penyiasatan dan Perisikan yang telah meningkatkan prestasi kerja serta Pejabat Terbaik dalam Penggunaan Teknologi Maklumat. Kepada mereka yang telah mencapai kejayaan pada hari ini, saya berharap agar anugerah-anugerah yang diberikan akan menjadi dorongan utama untuk bekerja dengan lebih gigih dan saya juga berharap Anugerah-anugerah ini akan menjadi pendorong kepada pegawai dan staf yang lain dan kepada cawangan-cawangan yang lain untuk sama-sama berganding bahu meningkatkan prestasi masing- masing bagi kebaikan Jabatan Hasil Dalam Negeri keseluruhannya.