

Penyampai : TAN SRI DATO SERI AHMAD SARJI BIN ABDUL HAMID
Tajuk : MAJLIS PELANCARAN MINGGU PERKHIDMATAN PEMBAYAR CUKAI JABATAN
HASIL DALAM NEGERI BAGI TAHUN 1994
Lokasi : JHDN, KUALA LUMPUR
Tarikh : 25-03-1994

Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada Jabatan Hasil Dalam Negeri yang telah sudi mengundang saya untuk melancarkan Minggu Perkhidmatan Pembayar Cukai bagi tahun 1994.

2. Perkhidmatan Awam hari ini adalah dikehendaki memberi penekanan utama kepada kualiti dan pelanggan. Tanggungjawab Perkhidmatan Awam ialah menghasilkan keluaran dan perkhidmatan yang berkualiti. Kualiti bererti memenuhi kehendak pelanggan. Kehendak-kehendak pelanggan merupakan ciri-ciri kualiti yang perlu ditekankan dalam setiap perkhidmatan yang disediakan oleh Jabatan-jabatan Kerajaan.

Ciri-ciri kualiti yang amat diharapkan oleh orang awam apabila berurusan dengan Jabatan-jabatan Kerajaan hingga seolah-olah ia menjadi hak mereka, antaranya ialah:

- i) Responsif kepada kehendak mereka;
- ii) Kecepatan menyempurnakan tindakan;
- iii) Ketepatan melaksanakan tindakan;
- iv) Bersopan- santun di dalam memberi perkhidmatan; dan
- v) Kebolehpercayaan.

3. Oleh itu dalam merancang sesuatu tindakan, tidak ada yang lebih penting dari mengutamakan kehendak pelanggan.

Kualiti bukanlah satu tahap yang statis. Kita perlu berusaha untuk memperbaiki tahap pencapaian prestasi kerja Jabatan secara berterusan. Untuk itu proses- proses dan prosedur-prosedur kerja perlu sentiasa dikaji semula dari masa ke masa bagi mengenalpasti peluang-peluang untuk terus diperbaiki. Kita perlu yakin bahawa pada setiap kali dan setiap masa kita membuat kerja sentiasa boleh diwujudkan cara-cara yang lebih baik bagi melaksanakan kerja-kerja tersebut. There is always a better way of doing things.

Ini bermakna the productivity effort must be an on going activity, and there should be regular identification of productivity problems and opportunities throughout the department. Ke arah itu kita perlu mengikis sikap mudah puashati dengan apa yang telah kita capai hari ini. Untuk itu Kerajaan telah menyediakan garis panduan-garis panduan seperti Perkhidmatan Kaunter Berkualiti, Piagam Pelanggan, Pengurusan Kualiti Menyeluruh (Total Quality Management) dan pelbagai lagi peraturan pentadbiran bagi membantu agensi-agensi Kerajaan dalam usaha meningkatkan kualiti keluaran dan perkhidmatan mereka.

4. Usaha yang dilakukan oleh Jabatan Hasil Dalam Negeri melalui program Minggu Perkhidmatan Pembayar Cukai adalah merupakan satu `paradigm shift' untuk memperluaskan skop dan bidang tugas Jabatan Hasil Dalam Negeri dengan meninggalkan cara-cara lama dan tradisional dalam kaedah-kaedah pengutipan cukai kepada kaedah baru yang lebih cekap, berkesan dan memudahkan pembayar cukai berurusan dengan Jabatan. Jabatan Hasil Dalam Negeri telah menyedari hakikat bahawa ianya perlu lebih dinamik bagi mendapatkan pembayar cukai baru kerana pembesaran asas cukai melalui pembayar cukai baru akan membawa kepada pertambahan pungutan cukai yang akan dapat meningkatkan hasil negara. Oleh itu Minggu Perkhidmatan Pembayar Cukai adalah merupakan satu pendekatan yang positif ke arah `customer approach', dengan tujuan meningkatkan hasil negara dan juga untuk memenuhi keperluan dan kehendak pelanggan Jabatan Hasil Dalam Negeri. Dalam hal ini, usaha jabatan ini

membuka kaunter-kaunter perkhidmatan di tempat-tempat yang senang dikunjungi oleh pembayar cukai dan di setengah- setengah tempat membuka kaunter- kaunter sehingga waktu malam sudah tentunya memberi kesempatan kepada pembayar cukai untuk mendapatkan perkhidmatan yang lebih baik. Saya difahamkan pada tahun ini Jabatan Hasil Dalam Negeri telah memperluaskan skop perkhidmatan kaunter-kaunter ke-stesen keretapi dan stesen-stesen bas utama.

5. Pada tahun 1990 jumlah pembayar cukai yang berdaftar dengan Jabatan Hasil Dalam Negeri adalah sebanyak 2,017,944.

Jumlah ini meningkat ke 2,194,978 pada tahun 1991, 2,351,793 pada tahun 1992 dan pada tahun 1993 jumlah ini meningkat ke 2,511,020. Bagi tempoh tiga tahun pertambahan pembayar cukai adalah sebanyak 493,076 iaitu 24.4%. Dengan pertambahan bilangan pembayar cukai saya faham bahawa Jabatan Hasil Dalam Negeri menanggung beban kerja yang amat tinggi. Namun demikian, Jabatan Hasil Dalam Negeri telah dapat menangani masalah ini dengan mencari jalan membuat pembaharuan-pembaharuan dari segi sistem dan proses bekerja, serta penggunaan automasi pejabat.

6. Jabatan-jabatan Kerajaan hendaklah memperkukuhkan nilai-nilai yang dihargai oleh pelanggan. Malah proses creation of customer values harus diinstitusikan sebagai satu amalan harian di semua Jabatan Kerajaan. Dalam kes Jabatan Hasil Dalam Negeri, harus diingat bahawa pelanggan mereka merupakan pembayar cukai. Golongan ini berbeza dari pelanggan biasa di mana mereka bukan datang untuk mendapatkan perkhidmatan, di sebaliknya mereka datang sebagai pembayar hasil kepada Kerajaan. Oleh hal yang demikian mereka perlulah diberi layanan yang lebih istimewa daripada pelanggan biasa dan juga dibekalkan dengan kemudahan- kemudahan asas yang berlainan. Sebagai contoh, Jabatan ini boleh meningkatkan lagi keselesaan di dalam bilik temujanji, menyediakan ruang menunggu yang selesa dan sentiasa sedia berkhidmat dengan penuh mesra. Customer satisfaction is the degree of happiness experienced by the customer.

7. Jabatan Hasil Dalam Negeri telah pun mengambil tindakan untuk mendekati pelanggan-pelanggannya. Namun begitu di bawah Program MPPC perkhidmatan yang diberikan setakat ini hanya terhad kepada urusan memberi penerangan, menyebarkan borang cukai pendapatan dan menerima borang yang telah diisi. Pada hemat saya, perkhidmatan ini masih boleh diperluaskan lagi; sebagai contoh kita boleh menimbangkan supaya ia meliputi aspek-aspek seperti berikut: a) Membuat kutipan hasil di luar pejabat melalui van bergerak seperti yang diamalkan oleh Pejabat Tanah; dan b) Membuka kaunter kutipan hasil di pejabat-pejabat pos selain daripada di bank-bank tertentu yang telah dimulakan oleh Jabatan ini.

8. Kesemua kejayaan Jabatan Hasil Dalam Negeri ini adalah hasil daripada pimpinan yang berkesan daripada Ketua Pengarahnya Y.Bhg. Tan Sri Dato' Abu Bakar bin Mohd. Noor, dan juga kegigihan pegawai dan anggota Jabatan ini pada keseluruhannya. Y.Bhg. Tan Sri Dato' Abu Bakar bin Mohd.

Noor sedang membawa `paradigm shift' kepada Jabatan ini.

The achievements of the department is a reflection of the leader. Daripada pembaharuan-pembaharuan yang telah diperkenalkan oleh Jabatan ini, adalah jelas bahawa YBhg.

Tan Sri Dato' Abu Bakar telah membuktikan bahawa: "A manager remains a leader only as long as he keeps proving that he is the superior man with the best method". He has the ability to inspire confidence of his staff, through such examples as hard work and innovativeness. Dengan ini, saya dengan sukacitanya merasmikan Minggu Perkhidmatan Pembayar Cukai 1994.