

Kertas Bil. 29/2019



**PENYATA JAWATANKUASA PILIHAN MENGENAI
PIHAK BERKUASA TEMPATAN (JP-PBT) BAGI DEWAN
NEGERI SELANGOR BERHUBUNG SISTEM ADUAN
AWAM DI NEGERI SELANGOR**

PENYATA JAWATANKUASA PILIHAN MENGENAI PIHAK BERKUASA TEMPATAN (JP-PBT) BERHUBUNG SISTEM ADUAN AWAM DI NEGERI SELANGOR

1. PENDAHULUAN

Selaras dengan Peraturan 68B Peraturan-peraturan Tetap Dewan Negeri Selangor 1965 berkenaan Jawatankuasa Pilihan Pihak Berkuasa Tempatan (JP-PBT) dan menurut Peraturan Tetap 76 (1) – (6) Peraturan-peraturan Tetap Dewan Negeri Selangor berkenaan Penyata daripada Jawatankuasa Pilihan, maka Penyata ini disediakan dan dibentangkan dalam Mesyuarat Ketiga (Bajet 2020), Penggal Kedua, Dewan Negeri Selangor Darul Ehsan Keempat Belas Tahun 2019 pada 1 November 2019, 4 - 8 November 2019 & 11 – 14 November 2019.

Ahli-ahli Jawatankuasa JP-PBT bagi tahun 2019 terdiri daripada:

- | | | |
|----|---|-----------|
| 1. | Y.B. Puan Dr. Daroyah binti Alwi (ADN Kawasan Sementa) | Pengerusi |
| 2. | Y.B. Tuan Ean Yong Hian Wah (ADN Kawasan Seri Kembangan) | Ahli |
| 3. | Y.B. Puan Michelle Ng Mei Sze (ADN Kawasan Subang Jaya) | Ahli |
| 4. | Y.B. Tuan Halimey bin Abu Bakar (ADN Kawasan Seri Setia) | Ahli |
| 5. | Y.B. Tuan Shatiri bin Mansor (ADN Kawasan Kota Damansara) | Ahli |
| 6. | Y.B. Tuan Zakaria bin Hanafi (ADN Kawasan Semenyih) | Ahli |
| 7. | Y.B. Tuan Azmizam bin Zaman Huri (ADN Kawasan Pelabuhan Klang) | Ahli |

2. LATAR BELAKANG

- 2.1 Penyata ini akan membentangkan secara khusus sistem aduan awam di negeri Selangor.
- 2.2 Penyata ini bertujuan untuk memaklumkan kepada Kerajaan Negeri berkenaan ketidakseragaman sistem-sistem aduan awam yang diguna pakai di setiap Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di Selangor. Oleh itu isu ini dibincangkan dalam jawatankuasa PBT untuk mencari jalan penyelesaian.
- 2.3 Pihak-pihak yang dipanggil untuk memberi taklimat berkaitan isu ini adalah seperti:-
 1. Bahagian Korporat Pejabat SUK,
 2. Bahagian Pengurusan Maklumat Pejabat SUK,
 3. Majlis Bandaraya Petaling Jaya (MBPJ),
 4. Majlis Perbandaran Subang Jaya (MPSJ),
 5. Majlis Perbandaran Klang (MPK),
 6. Majlis Daerah Hulu Selangor (MDHS),
 7. Biro Pengaduan Awam (BPA) JPM,
 8. Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT),
 9. ‘Vendors’ PBT; Padimas Techsol System (MPSJ) dan Drisstech Sdn Bhd (MBPJ).
- 2.4 Sesi libat urus dengan para pemegang taruh dalam isu ini adalah bagi membincangkan kaedah pengintegrasian Sistem Pengurusan Aduan Awam (SisPAA) dengan sistem yang diguna pakai di PBT.

3. PENEMUAN SAKSI-SAKSI YANG DIPANGGIL

3.1 MAJLIS BANDARAYA PETALING JAYA (MBPJ)

1. Sistem eAduan MBPJ telah dilancarkan pada 9 September 2018 menggantikan Sistem Perhubungan Pengurusan Aduan (SPPP) yang telah diguna pakai sejak 2003. Sistem ini berperanan sebagai sistem pengurusan awam bagi pengguna luaran dan dalaman serta dilengkapi teknologi terkini.
2. Sistem eAduan MBPJ dilengkapi GPS bagi memudahkan pengguna luaran membuat aduan dengan lebih tepat. Maklumat aduan yang diterima akan dipaparkan di Dashboard yang terletak di *Mini Smart Centre* (MSC) dan setiap unit akan memantau tindakan penyelesaian .Sistem ini direka agar memenuhi kehendak pengguna dengan paparan yang lebih interaktif. Bahkan, sistem ini mudah dan menjimatkan masa.
3. Kelebihan Sistem Pengurusan Aduan Awam (SisPAA) adalah integrasi dengan agensi luar, maklumat kepada pelanggan lebih terperinci dan saluran aduan tunggal. Manakala kelebihan sistem eAduan MBPJ adalah mudah akses, Sistem Pemetaan (GPS &GIS), langkah mudah dan aplikasi mudah alih. Walau bagaimanapun, terdapat kekurangan SISPAA iaitu langkah kemas kini yang rumit, butiran pelanggan tidak lengkap dan kekurangan sistem eAduan pula adalah jumlah saluran aduan sedia ada menyukarkan aduan-aduan dipantau di peringkat jabatan dan menyukarkan tindakan terhadap aduan.

3.2 MAJLIS PERBANDARAN SUBANG JAYA (MPSJ)

1. MPSJ telah mengguna pakai I-Responz sejak tahun 2000. Pada tahun 2004, MPSJ telah membuat penambahbaikan I-Responz secara besar untuk menangani kes aduan. MPSJ mempelajari sistem ini melalui Dewan Bandaraya Kuala Lumpur (DBKL).
2. Pada 2008, pelaksanaan STARS di semua 11 PBT di Selangor kecuali MBPJ. Kerajaan Selangor pada ketika itu melihat model I-Responz MPSJ dan memilih untuk menggunakan vendor yang sama diguna pakai di seluruh PBT kerana untuk meningkatkan

kecekapan pengurusan aduan. Keduanya, kerajaan Selangor melalui bahagian korporat boleh memantau jumlah dan kategori aduan.

3. PBT tidak menggunakan pakai SISPAA kerana tidak sesuai SISPAA bawah BPA merentasi semua agensi, berbeza kategori aduan dan tidak terperinci.
4. Cadangan daripada MPSJ adalah Selangor perlu mempunyai satu sistem aduan berpusat dan data sendiri bagi memudahkan pengetahuan kerajaan mengenai isu-isu setempat. MPSJ tiada masalah jika terdapat pelbagai sistem aduan tetapi tidak perlu buka setiap sistem kerana ianya tidak berkesan. Caranya setiap agensi yang mempunyai sistem aduan boleh berpaut kepada sistem yang lain untuk tujuan integrasi.

3.3 MAJLIS DAERAH HULU SELANGOR (MDHS)

1. MDHS antara PBT yang masih menggunakan sistem aduan SISPAA.
2. MDHS hanya memberi beberapa cadangan penambahbaikan.
3. Jabatan Penugasan – Mohon untuk mengadakan satu pilihan sahaja sama ada jabatan atau penugasan.
4. Aduan yang melibatkan lebih daripada seorang penyiasat –aduan seperti melibatkan 2 jabatan iaitu Jabatan Perlesenan dan Jabatan Penguatkuasaan. Jabatan Perlesenan telah memberi maklum balas dalam sistem (selesai) tetapi Jabatan Penguatkuasaan tidak dapat melihat jawapan penuh Jabatan Perlesenan.
5. Penyelesaian aduan- Terdapat 4 bahagian yang perlu diisi oleh penyiasat aduan. Dicadangkan untuk diadakan 2 bahagian sahaja bagi memudahkan pengemaskinian aduan. Cadangan 2 bahagian ; bahagian pertama : tindakan dan nota bahagian kedua; nota kepada pelanggan.

6. *Forward* aduan (borang laman sesawang) – sekiranya aduan laman sesawang di luar bidang kuasa penyelaras tidak dapat memanjangkan aduan tersebut kepada PBT yang bertanggungjawab dengan menggunakan pilihan *forward*.
7. *Forward* aduan ke jabatan lain – Sekiranya jabatan ingin memanjangkan aduan kepada jabatan lain untuk tindakan bersama jabatan terpaksa menunggu sehingga penyelaras (korporat) memanjangkan aduan kepada jabatan berkenaan. Sekiranya jabatan selesaikan aduan sebelum dipanjangkan korporat tidak boleh memanjangkan aduan ke jabatan yang berkenaan disebabkan tiada pilihan “penugasan”.
8. Aduan yang melibatkan beberapa jabatan – Aduan melibatkan 2 jabatan. Jabatan MDHS telah selesai aduan tersebut tetapi masih wujud laporan dalam laporan maklum balas yang belum selesai. Perkara ini mengganggu prestasi penyelesaian MDHS.
9. Cadangan penambahbaikan ini didatangkan ekoran beberapa masalah yang dihadapi oleh MDHS sebelum ini. Masalah-masalah ini tidak timbul ketika MDHS mengguna pakai STARS dahulu.

3.4 BAHAGIAN KORPORAT PEJABAT SUK

1. Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPA) merupakan 1 gerbang aduan bersepadu bagi semua agensi kerajaan dan menjadi medium penerimaan aduan bagi seluruh rakyat di Malaysia.
2. SISPA dilancarkan dengan konsep bersepadu yang menyatukan jabatan/agensi di bawah kerajaan melalui satu sistem pengurusan aduan yang sama. Setakat ini, Kerajaan negeri-negeri lain termasuk kementerian-kementerian persekutuan turut menggunakan SISPA. SISPA mengantikan Sistem Talian Aduan Rakyat Selangor (STARS).
3. Kekangan STARS – i) kos senggaraan tinggi saban tahun, ii) Laporan aduan negeri Selangor tidak menyeluruh dalam sistem, iii) teknologi lapuk dan iv) masalah integrasi sistem di PBT.

Manakala terdapat enam kelebihan SISPAA: 1) SISPAA ini adalah percuma; tiada sebarang kos senggaraan terlibat saban tahun. 2) bersepada; berpusat dalam satu platform aduan dalam talian, 3) *web based*; boleh diakses di mana-mana kawasan capaian internet termasuk peranti pintar, 4) silang fungsi; perkhidmatan *cross/multiple agencies* dan mudah pindah kes. 5) kerahsiaan; maklumat pengadu dirahsiakan dan 6) laporan pelbagai; jana laporan dalam pelbagai format.

4. Terdapat 4 PBT yang menggunakan SISPAA sebagai sistem aduan tunggal iaitu Majlis Perbandaran Kajang (MPKj), Majlis Daerah Hulu Selangor (MDHS), Majlis Daerah Kuala Langat (MDKL) dan Majlis Daerah Sabak Bernam (MDSB).

3.5 BAHAGIAN PENGURUSAN MAKLUMAT PEJABAT SUK

1. Pengenalan SISPAA bermula pada tahun 2016. Penggunaan STARS memakan kos penyelenggaraan terlalu tinggi. Maka SISPAA diperkenalkan untuk dijadikan gerbang sistem aduan awam.
2. *Intelligent Response System* (IRS) dibangunkan oleh Smart Selangor Delivery Unit (SSDU). IRS adalah satu saluran aduan bagi kerosakan jalan. SSDU telah memperkenalkan aplikasi Waze. Melalui Waze, aduan kerosakan jalan akan terus disalurkan kepada PBT berkaitan. IRS tiada maklumat berkaitan pengadu.

3.6 BIRO PENGADUAN AWAM (BPA), JPM

1. Sistem Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) yang menyediakan kemudahan saluran aduan kepada rakyat dan menyediakan platform kepada kementerian/agensi kerajaan untuk menguruskan aduan awam secara dalam talian sepenuhnya. 3M – Merekod, Mengurus, Melapor.

2. Tujuan SISPAA dibangunkan adalah untuk menyediakan satu sistem yang seragam, fleksibel serta sentiasa kemas kini bagi memenuhi keperluan proses pengurusan aduan di pelbagai agensi awam serta persekitaran bebas kertas (*paperless*) dan memudahkan komunikasi dan integrasi secara horizontal dan vertikal di antara kementerian dan agensi kerajaan.
3. SISPAA mula digunakan dan diperluaskan ke kerajaan negeri Selangor pada Januari 2018. Sebanyak 1,336 penyelaras aduan di negeri Selangor berdaftar di dalam SISPAA dengan peranan seperti berikut : Penyelia = 627; Penyiasat = 698; dan Data Entry = 11.
4. Minit mesyuarat Jawatankuasa Penyelarasan Pemodenan Pentadbiran Awam (JPPPAA) Bil 2/2017 pada 13 November 2017 bersetuju sekiranya i-Kepoh boleh diintegrasikan dengan SISPAA supaya hanya satu sistem pengurusan aduan diguna pakai dan data *convergence* bagi semua aduan berkaitan PBT dapat dikumpul, dikongsi dan dianalisis oleh pihak berkepentingan.
5. Bilangan maklum balas yang diterima melalui aplikasi telefon pintar Rakyat Responz (RR 1.0) telah meningkat daripada 7.5% (tahun 2016) kepada 17.4% (tahun 2018). Aplikasi telefon pintar Respons Rakyat merupakan satu lagi inisiatif terbaru kerajaan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan awam.

3.7 KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KERAJAAN TEMPATAN (KPKT)

1. i-Tegur adalah satu inovasi baharu yang dibangunkan oleh KPKT pada tahun 2015 untuk memudahkan orang awam mengemukakan aduan kepada Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) melalui telefon pintar.
2. Aplikasi dibangunkan melalui kepakaran dalam Bahagian Teknologi Maklumat, KPKT dengan kerjasama Jabatan Kerajaan Tempatan (JKT) dan juga PLANMalaysia. Memorandum Jemaah

Menteri pada 2 Januari 2019 bersetuju supaya aplikasi i-Tegur dijadikan sebagai saluran aduan tunggal PBT.

3. Mesyuarat Majlis Negara bagi Kerajaan Tempatan (MNKT) Ke-73 pada 15 Februari 2019 bersetuju supaya aplikasi i-Tegur dijadikan sebagai saluran aduan utama PBT.
4. Projek perintis bermula pada 4 September 2015 di 7 PBT :Majlis Bandaraya Melaka Bersejarah, Melaka (MBMB), Majlis Bandaraya Johor Bahru, Johor (MBJB), Majlis Perbandaran Alor Gajah, Melaka (MPAG), Majlis Perbandaran Hang Tuah Jaya, Melaka (MPHTJ), Majlis Perbandaran Jasin, Melaka (MPJ), Majlis Perbandaran Bentong, Pahang (MPB) dan Majlis Daerah Tanjung Malim, Perak (MDTM).
5. Objektif i-Tegur adalah mesra Pengguna dan penyelarasan aduan. Kelebihan i-Tegur adalah pengiktirafan Aplikasi i-Tegur Di Peringkat Antarabangsa dan Tempatan, aplikasi mesra pengguna dan seiring dengan teknologi dan perubahan demografi, saluran aduan utama di PBT, boleh diintegrasikan dengan sistem aduan sedia ada. Fungsi i-Tegur pula adalah aduan bergambar dengan lokasi yang tepat secara langsung terus melalui telefon pintar, maklum balas tindakan PBT secara bergambar melalui telefon pintar dan membantu KPKT dan PBT memantau tindakan aduan yang diterima.

4. PENEMUAN JAWATANKUASA

- 4.1 Jawatankuasa PBT mendapati terdapat PBT seperti MBPJ, MPK, MBSA dan MPSJ mempunyai sistem aduan eAduan dan I-Responz yang lebih komprehensif berbanding PBT lain yang menggunakan SISPAA.
- 4.2 Jawatankuasa PBT mengambil maklum akan kepentingan untuk memperkuuhkan penggunaan SISPAA bagi memudahkan urusan pemantauan prestasi perkhidmatan oleh agensi kerajaan negeri.
- 4.3 Walau bagaimanapun, SISPAA masih mempunyai banyak kekurangan yang menyebabkan sesetengah PBT yang kurang cenderung untuk menggunakan sistem tersebut.
- 4.4 Jawatankuasa berpandangan semua sistem aduan dipautkan, diselaraskan dan diintegrasikan bagi memudahkan kerja.
- 4.5 Jawatankuasa berpandangan bahawa pewujudan pelbagai jenis sistem aduan tanpa integrasi telah menyebabkan duplikasi kerja yang mana ianya tidak efisien dari segi penggunaan masa dan tenaga kerja.
- 4.6 Jawatankuasa berpendapat bahawa SISPAA tidak memenuhi objektif untuk memantau prestasi aduan di agensi-agensi kerajaan secara menyeluruh memandangkan ianya tidak digunakan oleh semua agensi..

5. SARANAN JAWATANKUASA

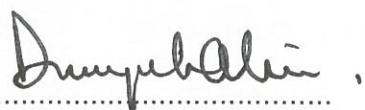
- 5.1 Semua PBT yang menggunakan sistem aduan tersendiri seperti MBPJ, MPK, MPSJ dan MBSA dan lain-lain PBT perlu mengambil langkah proaktif untuk mengintegrasikan sistem aduan mereka dengan SISPAA dalam tempoh satu tahun. Ini perlu dilakukan melalui kerjasama rapat dengan BPA dan vendor masing-masing. Kos integrasi ditanggung oleh pihak PBT. Sekiranya tidak berjaya mengintegrasikan sistem aduan mereka dengan SISPAA selepas tempoh setahun, PBT berkenaan perlu berusaha dengan Bahagian Korporat SUK untuk menambahbaik sistem SISPAA sehingga ke tahap yang memenuhi keperluan mereka.

- 5.2 Bahagian Korporat SUK dengan kerjasama rapat dengan BPA perlu mengambil tindakan proaktif untuk menambahbaik SISPAA berdasarkan kepada cadangan dari semua PBT dalam tempoh satu tahun. BPA perlu memberi perhatian serius terhadap keperluan PBT Selangor.
- 5.2 Bahagian Korporat SUK perlu mewujudkan satu jawatankuasa penyelaras bagi memantau perjalanan integrasi sistem aduan oleh PBT yang mempunyai sistem aduan tersendiri serta status penambahbaikan SISPAA dan perlu melaporkan terus kepada JP-PBT setiap dua bulan sekali.
- 5.3 PBT-PBT lain tidak lagi dibenarkan untuk membangunkan sistem aduan yang tersendiri. Sekiranya mana-mana PBT ingin membangunkan sistem aduan baru atas keperluan tertentu, maka hendaklah terlebih dahulu mendapatkan kelulusan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri (MMKN).
- 5.4 Kerajaan negeri digesa membuat publisiti besar-besaran mengenai SISPAA sebagai satu sistem saluran aduan awam utama. Hal ini memandangkan lambakan sistem aduan boleh mengelirukan rakyat.

6. PERAKUAN

Penyata ini disediakan oleh Jawatankuasa Pilihan Mengenai Pihak Berkuasa Tempatan (JP-PBT). Penyata ini dibincangkan dan diluluskan oleh JP-PBT di Mesyuarat Jawatankuasa pada 1 Oktober 2019.

Disahkan oleh:



Y.B. PUAN DR. DAROYAH BINTI ALWI

Pengerusi Jawatankuasa Pilihan Mengenai Pihak Berkuasa Tempatan
(JP-PBT)

AHLI-AHLI JAWATANKUASA

Ahli-ahli Yang Berhormat berikut telah dilantik menganggotai Jawatankuasa Pilihan Mengenai Pihak Berkuasa Tempatan (JP-PBT):

- | | | |
|----|---|-----------|
| 1. | Y.B. Puan Dr. Daroyah binti Alwi (ADN Kawasan Sementa) | Pengerusi |
| 2. | Y.B. Tuan Ean Yong Hian Wah (ADN Kawasan Seri Kembangan) | Ahli |
| 3. | Y.B. Puan Michelle Ng Mei Sze (ADN Kawasan Subang Jaya) | Ahli |
| 4. | Y.B. Tuan Halimey bin Abu Bakar (ADN Kawasan Seri Setia) | Ahli |
| 5. | Y.B. Tuan Shatiri bin Mansor (ADN Kawasan Kota Damansara) | Ahli |
| 6. | Y.B. Tuan Zakaria bin Hanafi (ADN Kawasan Semenyih) | Ahli |
| 7. | Y.B. Tuan Azmizam bin Zaman Huri (ADN Kawasan Pelabuhan Klang) | Ahli |

URUS SETIA

- | | | |
|------|--------------------------------------|------------------------------------|
| i) | Puan Gayathri Prasena a/p Jaya Kumar | Setiausaha Bahagian (Dewan) |
| ii) | Encik Muhajirih bin Ahmad | Penolong Setiausaha (Dewan) |
| iii) | Puan Siti Salina binti Muftar | Setiausaha Pejabat (Dewan) |
| iv) | Encik Abdul Muiz bin Azmi | Pegawai Penyelidik Pejabat Speaker |
| v) | Encik Ahmad Salami bin Zakuan | Pegawai Penyelidik Pejabat Speaker |