



INSTITUT TANAH DAN UKUR NEGARA
KEMENTERIAN TENAGA DAN SUMBER ASLI



Jurnal

Institut Tanah dan Ukur Negara

- | | |
|---|------------------|
| 1. KOMPETENSI PENJAWAT AWAM DI MALAYSIA DALAM BIDANG TANAH, UKUR DAN PEMETAAN: PERANAN INSTUN
Norehan Haji Omar | 1 - 5 |
| 2. AKTA PENGAMBILAN TANAH 1960 (AKTA 486) - KESILAPAN BAYARAN PAMPASAN
Jaiya Abu | 7 - 30 |
| 3. PEMBANGUNAN SISTEM PANGKALAN MAKLUMAT GIS BAGI PENGURUSAN DATA TANAH WAKAF DI NEGERI KEDAH DARUL AMAN
Sr. Siti Arifah Abdul Kader & Sr. Nor Mahani Ibrahim | 31 - 42 |
| 4. FACTORS CONTRIBUTE TO FAKE NEWS SPREADING IN MALAYSIA: A CASE STUDY AMONG PTD CADET
Muhammad Haziq Syuwari Mahazir | 43 - 64 |
| 5. BIRO PENGADUAN AWAM (BPA) NEGERI SABAH: KESEDARAN ORANG AWAM MENGENAI PERKHIDMATAN BPA DI UTC SABAH
Liyana 'Izzati Aris | 65 - 85 |
| 6. ANALISIS TAHAP PENGETAHUAN AM DI KALANGAN KAKITANGAN DI INSTITUT TANAH DAN UKUR NEGARA (INSTUN)
Azfaizan Ahmad Sarkawi & Riduan Kateno | 85 - 99 |
| 7. INSTUN DI PERSADA ANTARABANGSA: PROFIL & PROSPEK
Siti Asma' Mohd Rosdi@Mohd Rodhi | 101 - 115 |

SIDANG EDITOR

PENASIHAT

Norehan Omar, INSTUN

KETUA EDITOR

Ganesh Babu Devar a/l Kuppan, INSTUN

EDITOR

Prof. Madya Dr. Nasir Nayan, UPSI

Prof. Madya Dr. Yazid Saleh, UPSI

Prof. Madya Dr. Hanifah Mahat, UPSI

Dr. Mohmadisa Hashim, UPSI

EDITOR PENGURUS

Azfaizan Ahmad Sarkawi, INSTUN

PEREKA DAN ATUR HURUF

Mohamad Hafiz Abd. Aziz, INSTUN

DITERBIKAN OLEH

Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D)
INSTUN

DICETAK OLEH

Eficaz Media Sdn. Bhd.

No 12, 3, Jalan PJU 5/10,

Kota Damansara,

47810 Petaling Jaya, Selangor D.E

Cetakan 2020

Hakcipta terpelihara. Tiada bahagian daripada terbitan ini boleh diterbitkan semula, disimpan untuk pengeluaran atau ditukarkan ke dalam sebarang bentuk atau dengan sebarang alat juga pun, sama ada dengan cara elektronik, gambar serta rakaman dan sebagainya tanpa kebenaran bertulis daripada Ketua Pengarah Institut Tanah dan Ukur Negara, Kementerian Tenaga dan Sumber Asli terlebih dahulu.

PRAKATA

Jurnal INSTUN ini merupakan jurnal rasmi yang dikeluarkan oleh Institut Tanah dan Ukur Negara (INSTUN) dengan hasil kerjasama pihak Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI). Penghasilan jurnal ini merupakan langkah bersama kedua-dua pihak dalam menambah bilangan bahan bacaan dan rujukan ilmiah berkaitan bidang Pentadbiran dan Pengurusan Tanah, Ukur dan Pemetaan serta Teknologi Maklumat yang berkaitan di Malaysia. Sumber penulisan bagi Jurnal INSTUN diperoleh dari sumber-sumber yang berwibawa seperti hasil penulisan penceramah INSTUN, pensyarah universiti tempatan dan professional yang bergiat aktif dalam bidang yang berkaitan.

INSTUN mengucapkan ribuan terima kasih yang tidak terhingga kepada penyumbang artikel serta sidang editor yang bertungkus lumus dalam penyediaan jurnal ini.

Justeru, adalah menjadi harapan Pengurusan INSTUN untuk menjadikan jurnal ini sebagai bahan bacaan yang bermanfaat kepada semua dan memastikan kualiti dan kuantiti penulisan dapat dipertingkatkan pada keluaran seterusnya.

Sekian.

NOREHAN BINTI OMAR
Pengarah INSTUN

NOTA PENASIHAT

Kompetensi Penjawat Awam di Malaysia dalam Bidang Tanah, Ukur dan Pemetaan: Peranan INSTUN

Norehan Haji Omar

Institut Tanah dan Ukur Negara (INSTUN), 35950 Behrang Ulu, Perak

e-mel: norehan@instun.gov.my

Kompetensi merujuk kepada kebolehan, pengetahuan dan kemahiran untuk melakukan sesuatu dengan cekap atau dengan jayanya. Bagi penjawat awam di Malaysia pula, Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 6 Tahun 2005: Dasar Latihan Sumber Manusia Sektor Awam menjelaskan bahawa kompetensi merujuk kepada pengetahuan, kemahiran dan ciri-ciri peribadi yang perlu bagi melaksanakan sesuatu tugas dan tanggungjawab.

Prinsip asas kompetensi adalah bahawa prestasi seseorang penjawat awam akan meningkat jika ia mempunyai semua kompetensi yang diperlukan bagi melaksanakan tugas atau tanggungjawab jawatan yang disandangnya. Pekeliling tersebut juga telah menetapkan bahawa satu peratus (1%) dari jumlah emolumen tahunan sesebuah kementerian atau jabatan adalah untuk latihan. Pekeliling yang sama juga menyebut bahawa perlu dipastikan bahawa anggota perlu hadir berkursus sebanyak sekurang-kurangnya tujuh hari dalam setahun.

Di peringkat kementerian pula ditubuhkan jawatankuasa khas yang dinamakan sebagai Jawatankuasa Dasar Latihan (JKDL). Jawatankuasa ini akan mengadakan mesyuarat bagi merancang, melaksana dan memantau dasar latihan bagi kementerian dan jabatan-jabatan di bawahnya. Data berkenaan aspek latihan ini perlu direkodkan dalam Buku Rekod Perkhidmatan (BRP) dan juga terkini iaitu HRMIS. Pemberian markah bagi Laporan Nilai Prestasi Tahunan (LNPT) juga turut mengambilkira aspek latihan atau kursus. Latihan atau kursus juga dibenarkan sehingga ke luar negara. Demikianlah peri pentingnya aspek latihan dalam meningkatkan kompetensi pekerja atau modal insan khususnya di sektor awam.

Seterusnya, bagi tujuan latihan dalam bidang tanah, ukur dan pemetaan maka wujudlah Institut Tanah dan Ukur Negara yang lebih dikenali dengan singkatan INSTUN. INSTUN adalah satu-satunya institut latihan awam (ILA) di Malaysia yang menawarkan kursus-kursus dalam bidang tanah, ukur dan pemetaan.

Institut ini telah diluluskan penubuhannya oleh Jemaah Menteri pada 9 Julai 1997. Ia mula beroperasi sepenuhnya di kampus utama di Behrang Ulu, Tanjong Malim, Perak pada 15 November 2001. Permulaannya, INSTUN adalah di bawah Kementerian Tanah dan Pembangunan Koperasi (KTPK) dan juga Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar (NRE). Terkini, selepas rombakan kabinet berikutan Pilihanraya Umum ke 14 (PRU 14) pada tahun 2018, maka INSTUN sekarang bernaung di bawah Kementerian Air, Tanah dan Sumber Asli (KATS) yang diterajui oleh YB Dr. Xavier JayaKumar.

Tujuan asalnya, INSTUN ditubuhkan adalah untuk memberi latihan kepada penjawat awam sahaja atau *in service training* kepada pegawai dan staf di JKPTG, pejabat tanah di daerah-daerah di negeri-negeri (PTD), Pejabat Tanah dan Galian Negeri-negeri (PTG), JUPEM Ibu Pejabat dan JUPEM Negeri-negeri. Ini adalah kerana INSTUN berasal dari gabungan Seksyen Latihan Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian (JKPTG) dan Seksyen Latihan Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia (JUPEM).

Peri pentingnya INSTUN dalam memberikan latihan dan kursus bagi membantu meningkatkan kompetensi penjawat awam dalam bidang tanah, ukur dan pemetaan ini bolehlah disandarkan kepada data-data yang tersimpan iaitu dari tahun 2015 sehingga ke tahun 2018. Data telah menunjukkan bahawa sejumlah 25,835 orang peserta telah mendapat manfaat dari 524 buah kursus yang telah pun dilaksanakan dalam tempoh empat tahun (2015-2018).

Adalah menjadi KPI bagi setiap tahun untuk INSTUN merancang dan melaksanakan di antara 100-250 buah kursus. Majoriti kursus dalaman adalah bagi dua bidang utama iaitu bidang tanah serta ukur dan pemetaan. Bagi bidang ukur dan pemetaan, kursus-kursus yang ditawarkan mencakupi antaranya GIS, ARGIS, UAV, LIDAR, SAR, aplikasi peta, handled GPS, 3D Model Terrestrial Laser Scanning, web GIS, GNSS, astronomi, persempadanan darat, persempadanan laut, hidrografi, koordinat, kendalian dan selenggaraan mesin gergaji berantai, *MapInfo*, *autocad* dan lain-lain.

Sementara itu, kursus-kursus bagi bidang pengurusan dan pentadbiran tanah pula meliputi subjek asas pentadbiran tanah, notis berkaitan tanah, pelupusan tanah, pendaftaran tanah, pembangunan tanah, pengurusan tanah tinggi, penyiasatan berkaitan tanah, faraid berkaitan tanah, pengurusan harta pusaka berkaitan tanah, kawasan tanah berkelompok (GSA), pengambilan tanah (APT), hakmilik strata (AHS) dan lain-lain.

Kini, kursus-kursus dalam bidang pengurusan dan pentadbiran tanah yang dilaksanakan di INSTUN juga telah dibuat penambahbaikan dengan memasukkan elemen IT atau teknologi maklumat. Ini adalah selaras dengan dasar kerajaan dan juga peranan oleh JKPTG. Beberapa sistem yang berkaitan dengan bidang tanah ialah Sistem Pendaftaran Tanah Berkomputer (SPTB), Sistem Pungutan Hasil Tanah Berkomputer (SPHT), Sistem Pengambilan Balik Tanah (SPBT) dan sekarang adanya sistem eTanah.

Sistem eTanah merupakan salah satu program kerajaan ke arah merealisasikan Kerajaan Elektronik dalam usaha menambahbaik kualiti penyampaian perkhidmatan kepada rakyat. Terdapat sembilan modul utama urusan tanah dalam eTanah iaitu pendaftaran, hasil, consent, strata, pembangunan, penguatkuasaan, lelong, pengambilan dan lesen serta pelupusan.

Sistem eTanah telah mula digunapakai dalam pentadbiran tanah di Pulau Pinang mulai tahun 2007. Namun, pada masa itu hanya terdapat enam modul utama sahaja yang dapat dilaksanakan. Kemudian, sistem ini telah ditambahbaik dan diperluaskan ke negeri-negeri lain di Semenanjung Malaysia secara berfasa dan berperingkat. Sistem eTanah dengan sembilan modul sepenuhnya adalah bermula di Pejabat Tanah dan Galian Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur (PTG WPKL) yang mana telah bermula sejak tahun 2014. Majlis pelancaran rasmi eTanah di PTG WPKL telah diadakan pada tahun 2017.

Seterusnya, sejak inisiatif *One Piece Flow (OPF)* di bawah eTanah diperkenalkan pada Januari 2010 terbukti aliran wang yang beredar dalam pasaran hartanah telah meningkat kepada RM22.9 bilion bagi suku pertama tahun tersebut berbanding sebanyak RM18.3 bilion bagi tempoh yang sama dalam tahun sebelumnya. OPF bermaksud penerimaan mana-mana perserahan dokumen pindahmilik tanah yang lengkap dan sempurna untuk didaftarkan dalam tempoh masa satu hari bekerja bagi *landed property*.

eTanah juga telah membantu meningkatkan hasil kutipan kerajaan persekutuan bagi duti setem yang mana dianggarkan peningkatan sebanyak RM3.3 bilion daripada transaksi urusan tanah iaitu dari jumlah RM70.4 bilion tanpa eTanah kepada RM73.7 bilion. Di peringkat dunia, World Bank telah meletakkan Malaysia di tempat ke 40 daripada 140 buah negara di dunia bagi kejayaan mengurangkan bilangan prosedur dan masa untuk pendaftaran transaksi urusan tanah melalui sistem eTanah. Sistem eTanah juga telah memenangi tempat pertama kategori perkhidmatan awam dalam ASEAN ICT Award pada tahun 2018.

Kursus-kursus yang dilaksanakan di INSTUN adalah mematuhi ISO di bawah SIRIM iaitu MS ISO 9001: 2015. Kursus-kursus dalaman yang telah dilaksanakan ini majoriti adalah diadakan di dalam kampus INSTUN sendiri dengan menggunakan peruntukan belanja mengurus dari kerajaan. Kursus-kursus turut dilaksanakan di luar kampus secara kerjasama dengan pelbagai pihak yang berkepentingan di tempat-tempat yang dipersetujui bersama yang dinamakan sebagai kursus jemputan.

INSTUN juga telah melebarkan sayap bagi aspek kerjasama strategik dengan mengadakan beberapa buah perjanjian persefahaman (MoU) meliputi universiti tempatan, jabatan dan agensi kerajaan. Kerjasama strategik ini bertujuan untuk mewujudkan hubungan baik dua hala dan juga perkongsian pintar dalam pelbagai aspek latihan dan kursus bagi kedua-dua pihak dan seterusnya negara. Tahun 2015 telah membawa sejarah pertama buat INSTUN dengan termeterainya MoU bersama Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI). MoU bersama Universiti Teknologi Mara (UiTM) Cawangan Perak pula telah dimeterai pada tahun berikutnya iaitu tahun 2016. Jabatan kerajaan yang pertama bagi MoU ialah Jabatan Mufti Kerajaan Negeri Perak yang dimeterai pada tahun 2018. Kini, INSTUN sedang dalam proses untuk memeterai MoU bersama Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM).

Seiring dengan usianya yang telah melepasi dua dekad dan juga visi untuk menjadi institut latihan yang bertaraf dunia, INSTUN telah berjaya membuat beberapa nilai tambah seperti membuka peluang penyertaan kepada pelbagai agensi kerajaan dan bukan kerajaan termasuk institut pengajian tinggi awam, swasta dan juga pelajar sekolah serta peserta luar negara. INSTUN telah terus mengorak langkah ke hadapan dengan berjaya melaksanakan beberapa siri kursus bagi peserta luar negara terutama negara-negara dunia ketiga dengan kos yang dibiayai oleh Kementerian Luar Negeri (KLN).

Program yang dibiayai oleh KLN ini dinamakan sebagai Malaysian Technical Cooperation Programme (MTCP). INSTUN telah berjaya melaksanakan sebanyak empat (4) buah program MTCP iaitu pada tahun 2015, 2016, 2017 dan 2018. Seramai 64 orang peserta luar negara dari 44 negara dunia ketiga telah menyertainya. Antara negara-negara tersebut ialah Bahrain, Bhutan, Cambodia, Colombo, Egypt, Fiji, Malawi, Mauritius, Myanmar, Oman, Pakistan, Filipina, Sudan, Tonga, Turkey, Uganda, Zimbabwe, Azerbaijan, Maldives, Senegal, Vietnam, dan lain-lain. Program ini bertempat di kampus INSTUN sendiri.

Dua (2) bidang utama yang terlibat ialah dalam bidang tanah, ukur dan pemetaan yang bertajuk: *Survey and Mapping Practices* dan *Roles and Contributions of Land Administration in Malaysian Development*.

Tahun 2020 ini maka genaplah usia INSTUN selama 23 tahun dalam menggalas amanah negara untuk melatih penjawat awam bagi bidang tanah, ukur dan pemetaan. Moga INSTUN akan dapat terus berdiri megah bagi membantu meningkatkan kompetensi modal insan di Malaysia dalam bidang tanah, ukur dan pemetaan. Amatlah diharap agar INSTUN kekal relevan sebagai satu-satunya ILA dalam menawarkan latihan dan kursus bagi bidang tanah, ukur dan pemetaan negara.



Akta Pengambilan Tanah 1960 [Akta 486] - Kesilapan Bayaran Pampasan

Land Acquisition Act 1960 [Act 486] - Payment of Compensation in Error

Jaiya Abu

Pejabat Pengarah Tanah dan Galian Wilayah Persekutuan, 50678 Kuala Lumpur

e-mel: jaiya@ptgwp.gov.my

Abstrak

Akta Pengambilan Tanah 1960 (APT) [Akta 486] adalah undang-undang Malaysia yang digubal bagi maksud mengambil tanah (harta) seseorang secara paksa dengan syarat atau jaminan bahawa tuan punya tanah dan orang-orang lain yang turut berkepentingan ke atas tanah itu mendapat pampasan yang mencukupi. Kewujudan akta ini adalah selari dengan semangat Perkara 13 Perlembagaan Persekutuan. APT memperuntukkan prosedur berkaitan proses pengambilan tanah dari mula iaitu permohonan sehinggalah penentuan atau keputusan ke atas sesuatu pertikaian atau bantahan diputuskan oleh Mahkamah. Karektor utama dalam APT adalah Pentadbir Tanah yang menurut tafsiran di bawah seksyen 2 APT adalah seorang penjawat awam yang dilantik oleh Pihak Berkuasa Negeri di bawah subseksyen 12(1)(b) Kanun Tanah Negara (KTN) [Akta 56 Tahun 1965]. Justeru, objektif artikel ini adalah untuk mengenal pasti faktor atau punca yang menyebabkan timbulnya masalah kesilapan dalam bayaran pampasan dan seterusnya tindakan-tindakan yang wajar diambil untuk meminimumkan atau mengelakkan masalah tersebut daripada berlaku. Artikel ini dihasilkan berdasarkan kajian kes yang telah dilakukan sebagai metodologi kajian. Terdapat dua kes yang dikaji dan setiap satunya melibatkan kesilapan bayaran pampasan oleh Pentadbir Tanah di peringkat yang berbeza dalam proses pengambilan tanah. Hasil kajian tersebut memperlihatkan bahawa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan berlakunya insiden kesilapan bayaran pampasan seperti kecuai, amalan yang tidak sepatutnya, jurang komunikasi, kelemahan dalam proses dan prosedur kerja. Selain itu, wujud kekurangan dalam peraturan dan perundangan itu sendiri. Berdasarkan faktor-faktor yang dikaji, dapat disimpulkan bahawa kesilapan bayaran pampasan adalah satu masalah yang sangat serius untuk diambil perhatian dan diatasi kerana ianya berkait dengan kewangan daripada wang awam dan kesan kepada pegawai serta perkhidmatan awam.

Kata kunci: Akta Pengambilan Tanah, Pentadbir Tanah, kesilapan bayaran, wang awam, perkhidmatan awam

Abstract

The Land Acquisition Act 1960 (LAA) [Act 486] is a Malaysian law enacted to forcibly take possession of a person's land (property) with the condition or guarantee that the landowner and other interested persons in the land are adequately compensated. The existence of this act is in line with the spirit of Article 13 of the Federal Constitution. The LAA provides for the procedure relating to the process of land acquisition from the beginning that is to say from the application stage until the Court decides a determination of dispute or objection. The main character in the LAA is the Land Administrator who, by following per under section 2 of the LAA, is a public servant appointed by the State Authority under subsection 12 (1) (b) of the National Land Code [Act 56 of 1965]. Therefore, the objective of this article is to identify the factors affecting the error in the payment of compensation. It is to minimise or prevent the problem from occurring. This article is based on a case study that has been conducted as a research methodology. There are two cases under review, and each involved an error of payment by the Land Administrator at different stages of the land acquisition process. The findings show that several factors are contributing to the error in the payment of compensation such as negligence, improper practices, communication gaps, weaknesses in work processes and procedures. Besides, there are deficiencies in the rules and the law itself. Based on the factors observed, it can be concluded that wrongful payment of compensation is a severe issue to be considered and addressed as it relates to finances from the public fund and the impact on public servants and public services.

Keywords: Land Acquisition Act, Land Administrator, error in payment, public fund, public service

Pengenalan

Syarat utama kepada pengambilan tanah adalah pemberian pampasan yang mencukupi. Ini adalah selaras dengan penggubalan Akta Pengambilan Tanah (APT) berlandaskan prinsip atau semangat Perkara 13 Perlembagaan Persekutuan. Secara spesifiknya di bawah APT, siasatan-siasatan yang dikendalikan oleh Pentadbir Tanah di bawah seksyen 12 atau pun 17 adalah bertujuan untuk mengumpul, mengesah dan merekodkan maklumat-maklumat daripada pihak-pihak yang berkepentingan termasuk pihak agensi pemohon sama ada yang diperoleh secara lisan atau pun dengan sokongan dokumentasi. Di akhir siasatan, Pentadbir Tanah perlu menentu dan memutuskan award (pemberian) pampasan dalam Borang G sebagaimana yang diperuntukkan di bawah subseksyen 14(1) dan 17(3). Award pampasan khususnya yang dibuat di bawah subseksyen 14(1) kebiasaannya adalah dalam bentuk wang ringgit perlu dikeluarkan tawaran award pampasan dalam Borang H oleh Pentadbir Tanah kepada tuan punya tanah, orang-orang berkepentingan yang dinyatakan dan agensi pemohon sebagai agensi pengambil.

Adalah menjadi tanggungjawab agensi pemohon untuk menyediakan dan membuat bayaran pampasan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengikut jumlah dan umpukan sebagaimana yang dinyatakan di dalam Notis Borang H sejurus selepas notis Borang H itu diserahkan/mengikut kaedah-kaedah yang diperuntukkan di bawah seksyen 53 (notis persendirian). Sekiranya tiada orang yang layak untuk menerima pampasan itu, atau orang yang berhak kepada pampasan itu enggan menerimanya, atau wujud pertelingkahan ke atas hak atau hakmilik orang yang menerima pampasan, atau ke atas pembahagian atau umpukan pampasan, maka Pentadbir Tanah menurut peruntukan subseksyen 29(2) hendaklah memohon secara ex-parte kepada Pendaftar Mahkamah (dalam kamar) dengan sokongan afidavit bagi mendapatkan perintah untuk menandatangani wang pampasan ke dalam Mahkamah. Perintah sedemikian adalah di bawah bidang kuasa Pendaftar Mahkamah.

Berbeza dengan Kanun Tanah Negara (KTN), elemen suci hati tidak diperuntukkan di bawah APT tetapi uniknya APT ada memperuntukkan mengenai kesilapan secara khusus iaitu kesilapan dalam pembayaran – seksyen 31.

Kesilapan dalam pembayaran pampasan akibat pengambilan tanah boleh berlaku dalam sebarang keadaan dan peringkat. Seksyen 31 Akta Pengambilan Tanah 1960 (APT) memperuntukkan:

“mana-mana orang yang mungkin telah menerima kesemua atau mana-mana bahagian daripada apa-apa pampasan yang diawardkan bagi sesuatu kepentingan pada tanah mana-mana tanah dijadualkan sama ada dibayar dengan tersilap atau sebelum ditentukan bahawa seseorang lain adalah berhak dengan sahnyanya untuk mendapat kepentingan itu adalah bertanggungjawab, apabila diminta oleh Pentadbir Tanah, untuk memulangkan amaun yang telah diterima atau membayarkannya kepada orang yang berhak menerimanya dalam masa tiga bulan atau masa yang lebih lama yang dinyatakan oleh Pentadbir Tanah dalam permintaannya.”

Walaupun seksyen ini telah diperuntukkan namun ia tidak diperincikan dengan lebih lanjut mengenai kaedah atau tindakan susulan lain yang perlu diambil sekiranya sesuatu kesilapan pembayaran telah berlaku. Sejauh mana berkesannya peruntukan seksyen 31 APT itu masih perlu dikaji dan dinilai termasuk kesan atau natijahnya kepada penjawat awam yang terlibat. Perkara yang lebih penting adalah langkah atau tindakan bagi meminimumkan kebarangkalian untuk berlakunya kesilapan dan semestinya yang terbaik adalah bagi mengelakkan insiden tersebut daripada berlaku. Sehubungan itu, adalah penting untuk mengetahui apakah punca atau faktor yang boleh mengakibatkan kesilapan bayaran pampasan berlaku dan tindakan yang seharusnya diambil untuk menanganinya sekiranya insiden tersebut berlaku.

Penulisan ini adalah berdasarkan kepada dua (2) kajian kes yang pernah berlaku berkaitan kesilapan pembayaran di bawah APT. Kes-kes ini boleh dijadikan pengajaran dan panduan kepada semua pihak khususnya warga kerja di pentadbiran tanah lebih-lebih lagi mereka yang menguruskan permohonan dan prosedur pengambilan tanah. Walau bagaimanapun, maklumat-maklumat seperti nombor hakmilik, nombor lot, nama pegawai dan nama orang-orang yang terlibat bukanlah yang sebenar. Adalah amat penting perkongsian ini diambil sebagai pengajaran dan panduan kerana insiden kesilapan pembayaran adalah melibatkan peruntukan kewangan di pihak kerajaan (wang awam) atau wang daripada pemohon yang terdiri daripada orang perseorangan atau pun perbadanan yang berperanan sebagai orang atau pun agensi pengambil yang juga merupakan agensi pembayar. Selain daripada boleh mendatangkan implikasi kepada penjawat awam yang terlibat, insiden kesilapan pembayaran juga boleh memberi kesan kepada prestasi dan mutu perkhidmatan awam keseluruhannya.

Kes 1

Proses pengambilan tanah bermula di sebuah Pejabat Tanah Daerah. Permohonan oleh sebuah badan berkanun Kerajaan Negeri di bawah subseksyen

3(1)(c) Akta Pengambilan Tanah 1960 (APT) bagi tujuan pembangunan bercampur – perumahan, perniagaan dan industri pada tahun 2007. Tanah-tanah bermilik yang terlibat adalah dahulunya sebahagian daripada skim atau kawasan penempatan berkelompok di bawah pengurusan Lembaga Kemajuan Tanah Persekutuan (FELDA). Penamatan keseluruhan kawasan tersebut di bawah Akta Tanah (Kawasan-Kawasan Berkelompok) 1960 (Akta GSA) telah dibuat lebih awal iaitu pada sekitar tahun 1997. Bagi maksud pengambilan tanah tersebut, hanya melibatkan tanah ladang (7 ekar) dan tanah dusun (3 ekar) sebilangan peneroka lebih kurang 11 orang kesemuanya. Jadi ada 22 hakmilik yang terlibat. Semua proses dari permohonan hingga ke proses di Mahkamah diuruskan oleh seorang Penolong Pentadbir Tanah (selepas ini dirujuk sebagai pegawai A), seorang Ketua Pembantu Tadbir (selepas ini dirujuk sebagai pegawai B) dan seorang Pembantu Tadbir (selepas ini dirujuk sebagai pegawai C). Ini adalah struktur di Unit Pengambilan Tanah di Pejabat Tanah tersebut. Pegawai C bertanggungjawab khusus bagi menguruskan proses pengambilan tanah namun bagi pegawai B, beliau turut bertanggungjawab ke atas Unit Pembangunan Tanah manakala bagi pegawai A, beliau turut bertanggungjawab ke atas Unit Pelupusan dan Pembangunan Tanah.

Masalah yang berlaku melibatkan dua lot tanah – PM 456 lot 1613 (tanah ladang, selepas ini dirujuk sebagai lot 1) dan PM 457 lot 1614 (tanah dusun, selepas ini dirujuk sebagai lot 2). Lot 1 didaftarkan atas nama Mohan a/l Balan memegang 1/1 bahagian. Mohan a/l Balan adalah anak lelaki sulung peneroka asal iaitu Balan a/l Murugan. Peneroka asal tersebut telah meninggal dunia dan sebelum kematiannya beliau telah memindahmilik tanah lot 1 kepada anak lelaki sulungnya. Bagi lot 2 pula, tuan punya berdaftar adalah Balan a/l Murugan 1/1 bahagian (si mati). Setelah menetapkan tarikh dan masa siasatan, pegawai A telah mengeluarkan dan menyerahsampaikan notis-notis Borang E dan F kepada pihak-pihak berkepentingan berdasarkan alamat yang ada. Walau bagaimanapun, pada tarikh dan masa siasatan yang ditetapkan pegawai A terpaksa menjalankan tugas rasmi yang lain di luar pejabat.

Oleh kerana tarikh dan masa siasatan tidak dapat ditangguhkan akibat kesuntukan masa, maka Pegawai Petempatan (Kanan) (selepas ini dirujuk sebagai pegawai D) yang sememangnya telah dilantik dan diwartakan sebagai Penolong Pentadbir Tanah diarahkan oleh pegawai A untuk mengendalikan siasatan pengambilan tanah sebagaimana yang telah dijadualkan bagi lot 1 dan 2. Siasatan dihadiri oleh tuan punya tanah lot 1 iaitu Mohan a/l Balan dan beberapa orang adik beradiknya yang lain (beberapa orang lelaki dan perempuan)

sebagai mewakili kepentingan mereka selaku waris si mati tuan tanah berdaftar bagi lot 2.

Hubungan Mohan dengan adik beradiknya yang lain adalah tidak baik. Ini kerana adik beradiknya yang lain mempersoalkan bagaimana tanah lot 1 boleh didaftarkan di atas nama Mohan seorang sahaja sedangkan isteri dan anak-anak lain si mati masih ada. Mereka turut mendakwa Mohan telah memperoleh tanah lot 1 secara tipu daya sehingga apabila disedari oleh si mati ketika hidup langsung menyebabkannya sakit lalu meninggal dunia. Adik beradik Mohan memaklumkan bahawa mereka telah memfailkan tindakan saman sivil terhadap Mohan di Mahkamah Tinggi bagi mengisytiharkan perolehan tanah oleh Mohan melalui pindahmilik daripada si mati adalah terbatal akibat penipuan. Mereka memaklumkan bahawa kes tersebut sedang berjalan di Mahkamah.

Setelah merekodkan keterangan daripada Mohan dan waris-waris bagi tanah lot 2, pegawai D membuat perintah pampasan sebanyak RM4xx, xxx. xx bagi lot 1 di atas nama Mohan a/l Balan dan pampasan sebanyak RM2xx, xxx. xx bagi lot 2 di atas nama si mati. Keseluruhan wang pampasan bagi kedua-dua tanah adalah berjumlah RM694,471.50 (selepas ini dirujuk sebagai keseluruhan pampasan) bagi yang diperintahkan supaya disimpan di Mahkamah Tinggi kerana ada pertikaian di antara tuan punya tanah berdaftar dengan waris-waris lain dan si mati masih lagi didaftarkan sebagai tuan punya tanah berdaftar bagi lot 2 yang memerlukan Perintah Pembahagian atau Surat Kuasa Mentadbir di bawah Akta Pusaka Kecil (Pembahagian) 1955 (APK). Pegawai D telah membuat perintah tersebut dalam nota siasatan tanpa mengeluarkan Borang G (award pampasan). Selepas itu, selaku pegawai yang bertanggungjawab (desk officer) di Unit Pengambilan Tanah pegawai A telah menyediakan affidavit bagi tujuan memohon supaya keseluruhan pampasan tersebut disimpan atau didepositkan di Mahkamah Tinggi. Keseluruhan pampasan kemudiannya telah didepositkan di Mahkamah Tinggi pada tahun 2007 itu juga.

Setelah itu pada Januari 2009, S. Prasad (selepas ini dirujuk sebagai peguam 1) iaitu peguamcara yang mewakili adik beradik Mohan telah menulis surat kepada Pentadbir Tanah Daerah (untuk perhatian pegawai A) dengan turut mengemukakan Perintah Pembahagian (Borang E APK) memohon agar sebahagian dari jumlah pampasan bagi lot 2 iaitu sebanyak RM75,xxx.xx (selepas ini dirujuk sebagai sebahagian pampasan) dikeluarkan dan dibayar kepada anak-anak guamnya mengikut pembahagian sebagaimana yang diperintahkan dalam Borang E APK tersebut. Surat berserta Borang E APK itu telah diterima

oleh Pentadbir Tanah selaku Ketua Jabatan lalu meminitkannya “untuk tindakan” kepada Ketua Penolong Pegawai Daerah (Tanah) dan Ketua Penolong Pegawai Daerah (Tanah) kemudiannya telah meminitkan “untuk tindakan” kepada pegawai A selaku pegawai yang bertanggungjawab. Pegawai A kemudiannya meminitkan “untuk tindakan” kepada pegawai B yang kemudiannya meminitkan “untuk tindakan” kepada pegawai C. Adalah biasa dan sepatutnya minit “untuk tindakan” itu diambil tindakan mengikut permohonan dan dokumen sokongan yang dikemukakan oleh peguam 1 sewajarnya.

Apabila pegawai C menerima surat permohonan tersebut beliau keliru sama ada perlu mengambil tindakan untuk mengeluarkan sebahagian pampasan sebagaimana permohonan oleh peguam 1 atau mengambil tindakan untuk mengeluarkan keseluruhan pampasan. Pegawai C telah bertanya kepada pegawai B untuk mendapatkan kepastian dan pegawai B telah memaklumkan kepada pegawai C secara lisan agar keseluruhan pampasan dikeluarkan dari Mahkamah Tinggi kepada Pentadbir Tanah Daerah untuk dibayar ke dalam akaun pelanggan peguam 1 kemudiannya. Pegawai C dan B walau bagaimanapun tidak bertanya atau mendapatkan pengesahan daripada pegawai A mengenai jumlah yang sepatutnya dikeluarkan namun pegawai C telah menyediakan deraf affidavit bagi menyokong permohonan Pentadbir Tanah Daerah kepada Mahkamah Tinggi untuk mengeluarkan keseluruhan pampasan dan dibayar kepada Pentadbir Tanah Daerah yang kemudiannya akan membayar kepada akaun pelanggan peguam 1. Malangnya pegawai A tidak menyemak deraf affidavit tersebut kerana beranggapan semuanya adalah teratur sebagaimana biasa dan sepatutnya. Affidavit permohonan itu kemudiannya telah ditandatangani oleh pegawai A dan permohonan tersebut seterusnya telah dikemukakan kepada pihak Mahkamah Tinggi.

Semasa pihak Mahkamah Tinggi memproses permohonan daripada Pentadbir Tanah, peguam 1 telah menulis sepucuk surat kepada pihak Mahkamah agar bayaran pampasan yang dituntutnya melalui permohonan daripada Pentadbir Tanah dibayar terus oleh pihak Mahkamah ke dalam akaun pelanggannya tanpa perlu dibayar kepada Pentadbir Tanah mengikut affidavit dalam permohonannya. Ini sebagaimana dakwaannya bertujuan menjimatkan masa dan memendekkan proses. Berdasarkan permohonan daripada peguam 1 itu, pihak Mahkamah telah membenarkannya dan bayaran pampasan telah dibayar oleh Mahkamah terus ke dalam akaun pelanggan peguam 1. Peristiwa ini berlaku di antara bulan Januari hingga Mac 2009.

Pada awal April 2009, peguamcara kepada Mohan a/l Balan (selepas ini dirujuk sebagai peguam 2) telah hadir ke Pejabat Tanah bersama-sama sepucuk surat bertanyakan status pampasan anak guamnya. Berdasarkan Borang H di atas nama Mohan a/l Balan sebagai tuan tanah lot 1 dan sebagai anak lelaki si mati yang tersenarai dalam Borang E APK bagi lot 2, bahagian pampasan beliau adalah sekitar RM6xx, xxx.xx dari keseluruhan pampasan berjumlah RM694,471.50. Pada ketika itu pegawai A telah bertukar jabatan dan tempat beliau telah diganti oleh pegawai lain. Pentadbir Tanah kemudiannya telah membuat semakan ke atas surat daripada peguam 1 yang terdahulu berserta Borang E APK yang telah dikemukakan dan seterusnya membuat semakan kepada pihak Mahkamah Tinggi dan akhirnya mendapati keseluruhan pampasan telah dibayar terus kepada peguam 1 melalui akaun pelanggannya.

Peguam 2 dan anak guamnya amat terkejut dan kecewa dengan perkembangan tersebut dan telah meminta Pentadbir Tanah mengambil tindakan-tindakan segera agar bahagian pampasan anak guamnya diperoleh semula dari peguam 1. Pada awalnya Pentadbir Tanah telah memanggil peguam 1 ke Pejabat Tanah bersama-sama pegawai A untuk menerangkan masalah dan kesilapan telah berlaku dan mengikut peruntukan seksyen 31 APT meminta peguam 1 memulangkan bayaran penuh pampasan yang telah diterimanya dan setelah itu Pentadbir Tanah akan membuat bayaran kepada pihak-pihak yang berhak mengikut pembahagian dan jumlah yang sepatutnya. Sebagai seorang peguamcara beliau sepatutnya tahu dan sedar bahawa sebahagian besar dari wang pampasan yang telah beliau terima adalah bukan hak anak-anak guamnya dan jumlah tersebut juga bukanlah merupakan jumlah pampasan yang beliau tuntutan pada awal Januari 2009 bersama-sama Borang E APK. Sebahagian besar dari jumlah pampasan penuh yang telah diterima oleh peguam 1 adalah satu bentuk *unjust enrichment*.

Beliau seharusnya memulangkan wang pampasan tersebut kepada Pentadbir Tanah mengikut tuntutan yang telah dikemukakan. Wakil peguam 1 walau bagaimanapun menyatakan pampasan tersebut masih ada dalam akaun pelanggannya dan enggan memulangkannya sebagaimana permintaan Pentadbir Tanah dengan alasan status ketuanpunyaan tanah Mohan a/l Balan bagi tanah lot 1 masih dalam pertikaian di Mahkamah Rayuan kerana permohonan anak-anak guamnya untuk membatalkan pemilikan Mohan ke atas lot 1 telah ditolak oleh Mahkamah Tinggi sebelum itu. Beliau memberi jaminan wang pampasan tersebut masih disimpan selamat dalam akaun pelanggannya dan akan hanya memulangkannya setelah rayuan anak-anak guamnya diputuskan oleh Mahkamah Rayuan.

Sejak itu surat bersilih surat dengan perbincangan atau mesyuarat yang silih berganti di antara Pentadbir Tanah, peguam 1 dan pihak Kamar Penasihat Undang-Undang Negeri sehinggalah pada suatu masa dalam tahun 2010 apabila wang pampasan masih gagal dipulangkan oleh peguam 1, Pentadbir Tanah telah membuat laporan polis dan aduan rasmi kepada Majlis Peguam. Tindakan rayuan anak-anak guam peguam 1 telah ditolak oleh Mahkamah Rayuan kemudiannya namun peguam 1 masih gagal memulangkan pampasan sebagaimana yang dituntut oleh Pentadbir Tanah. Di samping laporan polis dan aduan kepada Majlis Peguam, Pentadbir Tanah dan pihak kamar Penasihat Undang-Undang terus mengadakan rundingan dengan peguam 1 agar beliau memulangkan bayaran pampasan yang telah diterimanya – setidak-tidaknya bahagian yang bukan hak anak-anak guamnya dipulangkan. Segala usaha rundingan dan perbincangan mahu pun tuntutan rasmi melalui surat masih gagal sehingga tahun 2012.

Setelah menunggu sekian lama sejak 2009 untuk mendapatkan pampasan anak guamnya yang akhirnya gagal diperolehi, pada tahun 2012 peguam 2 telah memfailkan saman tuntutan ke Mahkamah Tinggi bagi pihak anak guamnya. Beliau menuntut antara lain bahagian pampasan anak guamnya dibayar mengikut jumlah yang sepatutnya dia berhak termasuk caj bayaran lewat dari tarikh Borang K sehingga bayaran penuh diterima oleh anak guamnya.

Di dalam tindakannya, peguam 2 telah menamakan pegawai A sebagai responden pertama, Pentadbir Tanah sebagai responden kedua, Kerajaan Negeri sebagai responden ketiga, peguam 1 dan anak-anak guamnya sebagai responden-responen yang berikutnya. Kes Mahkamah tersebut telah berlangsung sehingga tahun 2015 dan semasa kes berlangsung pegawai A turut dipanggil untuk memberi keterangan di Mahkamah. Pegawai A juga pernah dipanggil selama dua hari ke Pejabat Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Negeri (SPRM) bagi memberi keterangan mengenai aduan yang telah diterima oleh SPRM. Akhirnya pada tahun 2015 Mahkamah Tinggi mendapati terdapat kecuaihan di pihak Pentadbir Tanah dan memerintahkan agar wang pampasan yang berhak kepada anak guam peguam 2 iaitu sebanyak RM6xx, xxx.xx dibayar kepada pemohon. Selain itu, caj bayaran lewat pada kadar 8% turut diperintahkan untuk dibayar bersama-sama kos-kos lain. Berdasarkan keputusan Mahkamah Tinggi tersebut pihak Kerajaan Negeri kemudiannya telah memperoleh penghakiman pihak ketiga *third party judgement* ke atas peguam 1. Penghakiman pihak ketiga ini bermaksud keseluruhan jumlah yang telah diperintahkan untuk dibayar oleh Kerajaan Negeri kepada pemohon dibenarkan untuk diperolehi atau didapatkan daripada peguam 1.

Malangnya ketika itu peguam 1 sudah bankrap dan lesen amalan guamannya juga telah dibatalkan kerana pecah amanah. Peguam 1 telah menyalahgunakan wang pampasan yang telah diterima bagi pihak anak-anak guam untuk kegunaan dirinya sendiri. Malahan anak-anak guamnya juga tidak mendapat bahagian pampasan mereka. Akhirnya pihak Kerajaan Negeri terpaksa membayar sejumlah RM1,xxx, xxx.xx kepada pemohon.

Kes 2

Pengambilan tanah yang dipohon oleh sebuah kementerian (selepas ini dirujuk sebagai KJP) kepada Pentadbir Tanah pada Januari 2014 melalui juruperunding bertauliah yang telah dilantik oleh KJP. Pengambilan tanah adalah untuk maksud awam di bawah subseksyen 3(1)(a) Akta Pengambilan Tanah 1960 (APT) bagi maksud pembinaan jalan. Sebilangan tanah-tanah bermilik yang terletak di jajaran yang dicadangkan adalah terlibat. Walau bagaimanapun, terdapat pindaan pelan yang dikemukakan selepas itu iaitu pada April 2014. Antara tanah bermilik yang terlibat adalah lot 30801 (selepas ini dirujuk sebagai lot 2). Walau bagaimanapun, dalam jadual pelan permohonan pengambilan yang dikemukakan oleh juru perunding KJP dinyatakan lot asal 7176 GM 1516 (selepas ini dirujuk sebagai lot 1). Lot 1 ini sebenarnya telah diambil sebahagian pada tahun 1997 juga untuk tujuan pembinaan jalan ketika itu. Baki tanah telah diukur halus dan pelan akui telah dikeluarkan oleh Jabatan Ukur dan Pemetaan Negeri (JUPEM) tetapi hakmilik sambungan masih belum didaftarkan.

Permohonan tersebut kemudiannya telah diangkat untuk pertimbangan dan keputusan Pihak Berkuasa Negeri dan selepas diluluskan permohonan tersebut (Borang D – Pengambilan Yang Dicadangkan) telah diwartakan pada Mei 2014. Setelah mengambil tindakan yang perlu dan setelah mendapatkan laporan serta maklumat yang diperlukan maka Pentadbir Tanah telah menetapkan tarikh dan masa siasatan dengan menyempurnakan penyerahan notis-notis Borang E dan F APT mengikut kaedah-kaedah yang diperuntukkan di bawah APT. Bagi lot 1, siasatan ditetapkan pada Ogos 2014 dan telah dihadiri tuan punya tanah lot tersebut. Turut hadir adalah wakil-wakil KJP termasuk juru perunding. Siasatan berjalan lancar, tiada sebarang masalah atau isu yang dibangkitkan sama ada oleh tuan punya tanah mahu pun pihak-pihak lain yang turut hadir pada ketika itu. Dalam siasatannya Pentadbir Tanah telah menaikkan nilai tanah lebih kurang 10% dari nilai yang disyorkan oleh Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta (JPPH) dengan keluasan yang terlibat adalah 4727.11meter persegi. Selanjutnya, Pentadbir Tanah telah membuat award pampasan dalam Borang G berjumlah

RM 259,991.11 dan tawaran award pampasan dalam Borang H telah dikeluarkan dan diserahkan kepada tuan punya tanah dan KJP. Dalam slip jawapan pada salinan Borang H yang diterima dan dikemukakan kepada Pentadbir Tanah, tuan punya tanah menyatakan beliau menerima tawaran pampasan tersebut dengan bantahan. KJP telah membuat bayaran kepada tuan punya tanah seperti jumlah yang tertera dalam Borang H iaitu RM 259,991.11.

Sementara mengambil tindakan untuk mengeluarkan Borang K - pengambilmilikan rasmi, wakil Pentadbir Tanah telah menghadiri mesyuarat tapak yang diadakan oleh KJP. Semasa sesi perbincangan, disedari berlaku kesilapan semasa proses pengambilan tanah yang sedang berlangsung. Akibat pengambilan sebahagian tanah pada tahun 1997 lot 1 telah disambung kepada lot baharu iaitu lot 30810 dan bukannya lot 2 iaitu 30801. Lot 1 tersebut sebenarnya tidak terlibat dengan pengambilan tanah yang sedang berlangsung. Tanah yang terlibat sebenarnya adalah sebahagian daripada tanah bermilik yang telah diukur halus dan dikeluarkan pelan akui yang baharu iaitu lot 30801.

Apabila kesilapan tersebut disedari, Pentadbir Tanah telah menghantar surat kepada tuan punya tanah lot 1 supaya memulangkan semula wang pampasan yang telah dibayar dan diterima olehnya dalam tempoh tiga (3) bulan. Ini adalah menurut peruntukan seksyen 31 APT. Pada masa yang sama, Pentadbir Tanah telah memohon kepada Pendaftar supaya memasukkan kaveat Pendaftar di atas dokumen hakmilik lot 1 selaras dengan keperluan di bawah peruntukan subseksyen 320(1)(b)(i) iaitu bagi melindungi kepentingan-kepentingan Kerajaan Persekutuan. Pentadbir Tanah juga memaklumkan secara rasmi kepada KJP mengenai masalah yang timbul supaya sekiranya perlu pihak KJP boleh melalui Penasihat Undang-Undangnya (PUU KJP) mendapatkan perintah Mahkamah ke atas tuan punya tanah lot 1 supaya memulangkan wang pampasan tersebut. Surat daripada Pentadbir Tanah telah diterima oleh tuan punya tanah pada Disember 2014.

Tuan tanah kemudiannya telah hadir ke Pejabat Tanah bersama-sama peguamcaranya untuk perbincangan lanjut. Tuan tanah mengambil maklum mengenai masalah atau kesilapan yang berlaku tetapi menegaskan pihaknya tidak bersalah dalam masalah yang berlaku. Beliau turut memaklumkan bahawa kesemua wang pampasan yang diterimanya telah habis dibelanjakan. Walau bagaimanapun, beliau setelah diterangkan oleh peguamcaranya untuk mengakui wang pampasan yang telah beliau terima tersebut adalah satu bentuk unjust enrichment yang sememangnya bukan haknya. Beliau berjanji untuk

memulangkan wang pampasan tersebut tetapi memerlukan masa yang panjang kerana jumlah yang terlibat adalah sangat tinggi baginya.

Tempoh tiga (3) bulan yang diberikan oleh Pentadbir Tanah kemudiannya tamat dan bayaran masih belum diterima. Kemudian, peguamcara tuan punya tanah memohon untuk dilanjutkan tempoh selama tiga (3) bulan lagi melalui suratnya pada Mac 2015. Pentadbir Tanah telah menghantar surat pada Mac 2015 untuk memohon tempoh lanjutan daripada PUU KJP memandangkan pihak KJP lebih layak untuk mempertimbangkan sebarang tempoh lanjutan yang dipohon oleh tuan tanah. Ini kerana wang pampasan tersebut adalah daripada peruntukan Kerajaan Persekutuan. PUU KJP memberi maklum balas dengan menyatakan dari segi perundangan, tiada undang-undang khusus yang menghalang KJP untuk membenarkan penangguhan sedemikian. Tambahan, sekiranya tuan punya tanah tidak dapat menyelesaikan wang pampasan dalam tempoh yang ditetapkan pihak KJP boleh meneruskan dengan tuntutan melalui proses undang-undang. Selanjutnya, Pentadbir Tanah telah menghantar surat peringatan pada November 2015 kepada peguamcara tuan tanah untuk mengingatkan pemulangan pampasan dan memaklumkan perkara ini dipantau oleh PUU KJP serta telah memasukkan kaveat Pendaftar ke atas hakmilik tersebut bertujuan menjaga kepentingan Kerajaan Persekutuan dan akan menarik balik setelah anak guamnya memulangkan wang pampasan tersebut.

Surat peringatan seterusnya kepada peguamcara tuan punya tanah adalah pada Januari 2016 mengingatkan anak guamnya untuk memulangkan wang pampasan dengan kadar segera bagi mengelakkan tindakan selanjutnya diambil di bawah peruntukan undang-undang. Akhirnya setelah berikhtiar dan berjaya menjual tanah lot 1, tuan punya tanah tersebut telah membuat bayaran melalui bank deraf pada Februari 2016 dan telah disahkan oleh KJP selaku penerima bank deraf tersebut dan telah dimasukkan dalam akaun hasil Kerajaan Persekutuan. Lantaran itu, Pentadbir Tanah melalui surat pada Februari 2016 kepada Pendaftar memohon supaya kaveat Pendaftar yang dimasukkan sebelum ini ke atas lot 1 ditarik dan dibatalkan dengan memaklumkan bahawa tuan tanah telah memulangkan kepada Kerajaan Persekutuan bayaran pampasan yang tersilap bayar melalui bank deraf dengan jumlah RM259,991.11. Pendaftar mengambil tindakan segera untuk membatalkan kaveat Pendaftar tersebut dengan melampirkan sesalinan carian rasmi melalui surat pada Februari 2016 sebagai bukti.

Perbincangan

Punca Atau Faktor Yang Mengakibatkan Kesilapan Pembayaran Pampasan Berlaku

Berdasarkan kedua-dua kes yang dinyatakan, terdapat beberapa punca atau faktor yang menyebabkan insiden kesilapan bayaran pampasan berlaku. Dalam kes 1 dapat diperhatikan amalan janggal berlaku. Pegawai yang bertindak sebagai Pentadbir Tanah semasa siasatan dan membuat keputusan dan award di bawah seksyen 12 APT adalah pegawai yang berbeza dengan Pentadbir Tanah yang mengeluarkan award pampasan dan tawaran award pampasan (Borang G dan H). Tidak dinafikan perkara seperti ini boleh berlaku dalam keadaan-keadaan tertentu tetapi dalam keadaan biasa sepatutnya Pentadbir Tanah yang mengeluarkan Borang G dan H adalah Pentadbir Tanah yang sama mengendalikan siasatan dan seterusnya membuat award dan keputusan. Dalam mengendalikan satu-satu siasatan bagi kes pengambilan tanah pengetahuan Pentadbir Tanah mengenai latar belakang, permasalahan dan perkara-perkara lain yang bersangkutan dengan tanah yang diambil amat penting dan unik sifatnya dengan kes yang melibatkan tanah yang lain. Tahap penglibatan, ikatan dan kesan adalah amat penting dan berkait rapat serta mempengaruhi tindakan-tindakan Pentadbir Tanah. Apabila satu kes pengambilan tanah dikendalikan oleh dua Pentadbir Tanah yang berbeza maka ianya boleh membuka ruang atau peluang untuk berlakunya kesilapan.

Kedua, wujudnya jurang komunikasi di antara pegawai-pegawai kumpulan sokongan dengan pegawai kumpulan pengurusan dan profesional yang bertindak sebagai Pentadbir Tanah. Permohonan yang straightforward sifatnya sekiranya tidak difahami dengan tepat boleh memberikan kesan atau natijah yang besar ke atas output atau hasil yang dikehendaki. Komunikasi mantap dalam kalangan pegawai-pegawai kerja adalah amat penting. Dalam kes 1 dapat diperhatikan ketidakpastian atau ketidakfahaman pada pegawai C tidak disampaikan kepada pengetahuan pegawai A walaupun hubungan kerja di antara keduanya adalah berkait rapat, seorang sebagai penyedia dan seorang lagi sebagai pengesah.

Ketiga, amalan banyak mempengaruhi tindak tanduk di Pejabat Tanah. Adalah menjadi amalan dalam prosedur pengambilan tanah apabila ada permohonan untuk mengeluarkan pampasan yang telah disimpan atau depositkan di Mahkamah, affidavit permohonan akan disediakan oleh Pentadbir Tanah. Di sini sebenarnya ada pilihan untuk meletakkan Pentadbir Tanah dalam

keadaan *functius officio* iaitu menamat atau memberhentikan tindakannya sehingga menyimpan atau mendepositkan pampasan di Mahkamah sahaja. Selanjutnya jika ada pihak yang memohon kepada Pentadbir Tanah untuk mengeluarkan pampasan tersebut, Pentadbir Tanah boleh mengarahkan agar permohonan tersebut dibuat atau diuruskan sendiri oleh pemohon atau penuntut secara terus kepada pihak Mahkamah tanpa melibatkan Pentadbir Tanah.

Keempat, kecuaiian yang dilakukan oleh Pentadbir Tanah selaku pegawai yang mengesahkan dokumen yang disediakan oleh pegawai bawahannya. Kecuaiian yang berlaku disebabkan sikap atau pendekatan oleh pegawai atasan yang mengambil pendirian bahawa pegawai-pegawai bawahannya memahami setiap latar belakang dan hasrat satu-satu permohonan dan dengan itu setiap dokumen yang disediakan bagi maksud menguruskan permohonan tersebut adalah sentiasa teratur, lebih-lebih lagi jika melibatkan pegawai-pegawai bawahan yang berpengalaman. Apabila ada pihak mengemukakan permohonan rasmi kepada pihak berkuasa dengan permintaan-permintaan yang jelas maka sudah seharusnya pertimbangan dan tindakan dibuat mengikut permintaan-permintaan tersebut. Dalam kes 1 dapat diperhatikan Pentadbir Tanah tidak mengambil tindakan mengikut permohonan dan permintaan peguam 1. Begitu juga pihak Mahkamah yang tidak mengambil tindakan yang sepatutnya daripada permohonan Pentadbir Tanah. Punca utama kepada masalah ini adalah kegagalan dalam berkomunikasi. Pihak-pihak berkuasa sepatutnya lebih peka dan berhati-hati lebih-lebih lagi apabila urusan adalah melibatkan jumlah wang ringgit yang besar. Mengamalkan sikap *taking things for granted* adalah sangat berisiko dan boleh mengundang padah ibarat pepatah *sesal dulu pendapatan, sesal kemudian tidak berguna*.

Terakhir, adalah sesuatu yang amat di luar jangka apabila seorang pengamal undang-undang bertindak dengan niat jahat, *criminal minded* serta oportunist – mengambil kesempatan ke atas keadaan dengan tidak menghiraukan prinsip dan kesan akibat daripada tindakannya kepada orang lain. Peguam 1 sememangnya telah menghidu peluang apabila mengetahui kesilapan yang dilakukan oleh Pentadbir Tanah dalam permohonannya kepada pihak Mahkamah. Dengan niat jahat dia kemudiannya telah mencuba nasib apabila menulis kepada pihak Mahkamah memohon agar wang pampasan tidak dibayar kepada Pentadbir Tanah tetapi sebaliknya dibayar terus kepadanya melalui akaun pelanggannya.

Dalam kes 2 pula, dapat diperhatikan bahawa punca utama kepada masalah yang berlaku adalah disebabkan maklumat yang tidak tepat serta proses kerja yang

kurang kemas di pihak Pentadbir Tanah. Terdapat juga faktor-faktor lain yang turut menyumbang kepada berlakunya masalah. Maklumat tanah yang tidak tepat serta percanggahan maklumat dalam permohonan yang dikemukakan oleh pihak KJP timbul disebabkan beberapa punca iaitu:

- i. Juruperunding yang dilantik oleh KJP tidak melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan sempurna. Juruperunding selaku pihak yang bertaualiah sepatutnya melakukan semakan yang lebih mendalam dan menyeluruh agar maklumat-maklumat seperti nombor hakmilik dan nombor lot tanah yang dibekalkan kepada Pentadbir Tanah adalah yang tepat dan terkini. Ini bagi mengelakkan kekeliruan dan seterusnya kesilapan;
- ii. Maklumat-maklumat di lembaran piawai (litho sheet) yang tidak dikemaskini di Pejabat Tanah Daerah berkenaan;
- iii. Hakmilik sambungan tidak didaftarkan walaupun lot baharu telah dikeluarkan oleh JUPEM akibat daripada pengambilan yang terdahulu; dan
- iv. Pertindihan maklumat pada hakmilik seperti contoh terdapat nombor hakmilik dan lot yang sama tetapi di bandar/pekan/mukim yang berbeza.

Kedua, proses dan prosedur kerja yang kurang kemas dan teliti di pihak Pentadbir Tanah juga menjadi punca kepada berlakunya masalah. Pihak Pentadbir Tanah tidak sepatutnya menganggap dan menerima bahawa apa sahaja yang disedia dan dikemukakan oleh juru perunding bertaualiah adalah yang tepat dan terkini. Semakan semula (cross checking) dengan lebih teliti adalah amat penting lebih-lebih lagi Pentadbir Tanah mempunyai capaian atau hubungan yang mudah kepada maklumat-maklumat di pejabat tanah. Ketiga adalah speed kills. Adalah lumrah apabila permohonan pengambilan tanah dikemukakan KJP atau pemohon projek pembangunan yang dicadangkan berada dalam kelewatan atau behind schedule. Akibat kedesakan daripada agensi pengambil yang ingin memasuki tapak dengan kadar segera, pengendalian permohonan dan prosedur pengambilan tanah oleh Pentadbir Tanah boleh terganggu sehingga berlakunya ketidakakuratan dan kesilapan. Terakhir, seperti kes 1 terdapat juga pihak-pihak yang oportunis sama ada tuan tanah atau orang-orang berkepentingan lain yang hadir semasa siasatan membuat pelbagai

jenis tuntutan dengan memberikan keterangan palsu atau mengemukakan dokumen palsu bagi menyokong tuntutan mereka untuk mendapatkan pampasan walaupun hak dan kepentingan mereka sebenarnya boleh dipertikai dan diabaikan. Ini disebabkan oleh sifat tamak dan jika Pentadbir Tanah tidak berhati-hati dan cermat, akibatnya adalah keputusan dan perintah yang silap.

Sebaik sahaja kesilapan disedari, Pentadbir Tanah sebenarnya sudah berada dalam keadaan lewat. Oleh itu adalah penting supaya tindakan-tindakan bagi menangani kesilapan pembayaran yang telah berlaku dilakukan segera oleh Pentadbir Tanah dan pihak-pihak berwajib iaitu antara lainnya:

Tindakan Menangani Kesilapan Pembayaran

- i. Sekiranya Pentadbir Tanah bukan ketua jabatan, dia hendaklah memaklumkan kepada ketua jabatannya dengan segera mengenai kesilapan yang berlaku untuk bertindak mencari jalan penyelesaian yang sewajarnya;
- ii. Memaklumkan secara rasmi kepada KJP atau pemohon selaku agensi pengambil termasuk Penasihat Undang-Undang Negeri dan Penasihat Undang-Undang KJP atau pemohon agar tindakan-tindakan ke Mahkamah sama ada untuk menahan penggunaan wang pampasan injunction oleh pihak yang tidak layak atau bagi mendapatkan semula wang pampasan tersebut recovery boleh diambil. Tindakan-tindakan ke Mahkamah tersebut juga boleh dipertimbangkan untuk diambil melalui perakuan kedesakan;
- iii. Sekiranya hakmilik tanah yang terlibat belum dibatalkan akibat pengambilan, memohon kepada Pendaftar supaya memasukkan kaveat Pendaftar bagi melindungi kepentingan pihak Kerajaan sebagaimana peruntukan subseksyen 320(1)(b)(i) KTN;
- iv. Memanggil penerima pampasan secara rasmi untuk berbincang dan memaklumkan kepada penerima pampasan mengenai kesilapan bayaran tersebut yang bukan miliknya (unjust enrichment) dan tanggungjawabnya untuk memulangkan wang tersebut sebagaimana yang diperuntukkan di bawah seksyen 31 APT. Pentadbir Tanah hendaklah meminta atau mengarahkan pihak penerima pampasan memulangkan wang pampasan dalam tempoh tiga (3) bulan tetapi sekiranya ada permohonan untuk

melanjutkan tempoh tersebut, Pentadbir Tanah bolehlah mempertimbangkannya mengikut kesesuaian sebagaimana peruntukan seksyen 31 APT 1960;

- v. Wang pampasan tersebut sekiranya dibayar hendaklah dipulangkan kepada KJP atau pemohon sebagai agensi pembayar. Setelah bayaran dipulangkan, resit atau bukti pembayaran hendaklah dikemukakan kepada Pentadbir Tanah dan setelah itu Pentadbir Tanah hendaklah membuat permohonan untuk membatalkan kaveat Pendaftar yang telah dimasukkan selaras dengan seksyen 326 KTN; dan
- vi. Sekiranya wang tidak dipulangkan setelah tempoh lanjutan yang diberikan, tindakan selanjutnya adalah melalui perintah Mahkamah samada melalui Penasihat Undang-Undang Negeri atau Penasihat Undang-Undang KJP atau peguamcara pemohon.

Kesimpulannya, dalam situasi begini terdapat dua (2) kaedah tuntutan iaitu kaedah tuntutan pemulangan wang pampasan melalui proses rundingan atau kaedah tuntutan pemulangan wang pampasan melalui proses Mahkamah. Perlu ditekankan bahawa apa juga kaedah yang digunakan untuk mendapatkan semula wang pampasan yang tersilap bayar tersebut, tindakan-tindakan perlulah diambil dengan segera.

Kesan Sekiranya Kesilapan Pembayaran Tidak Diatasi

Berdasarkan kes 1 dapat diperhatikan bahawa kesilapan yang berlaku pada mulanya adalah di pihak Pentadbir Tanah manakala dalam kes 2 kesilapan adalah berpunca daripada maklumat yang tidak tepat daripada juru perunding KJP dan kemudian Pentadbir Tanah tidak membuat cross-checking atau counter-checking yang sewajarnya. Dalam kedua-dua kes yang dikongsikan beban tanggungjawab ke atas kesilapan-kesilapan yang berlaku adalah pada Pentadbir Tanah. Dengan beban tanggungjawab itu terdapat beberapa kesan yang akan dihadapi oleh Pentadbir Tanah sekiranya kesilapan yang berlaku tidak diatasi dengan segera dan sewajarnya. Antara kesan yang berkemungkinan akan timbul adalah seperti berikut:

- i. Sebagai penjawat awam pegawai yang menguruskan kes berkenaan, dia boleh atau terdedah untuk dikenakan tindakan tatatertib di bawah Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan Dan Tatatertib) 1993, surcharge atau disaman. Ini akan memberi tekanan kepada pegawai

berkenaan memandangkan pegawai terpaksa menanggung kesan akibat kesilapan yang berlaku walaupun kesilapan yang berlaku adalah tidak disengajakan. Ini kerana wujud elemen kelalaian di pihak pegawai itu sendiri. Peraturan 4(2)(j) Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan Dan Tatatertib) 1993 memperuntukkan - seseorang pegawai tidak boleh cuai dalam melaksanakan tugasnya. Jika disabitkan dengan kesalahan di bawah Peraturan ini pegawai boleh dikenakan tindakan atau hukuman dari **amaran** sehinggalah **buang kerja**. Sebagaimana yang telah dinyatakan pada awalnya elemen suci hati (good faith) tidak wujud di bawah APT. Berbeza dengan KTN, seksyen 22 KTN memperuntukkan – *“tiada seorang pegawai jua yang dilantik di bawah Bahagian ini boleh didakwa dalam mana-mana Mahkamah sivil kerana apa-apa perbuatan atau perkara yang dilakukan, atau yang diarahkan untuk dilakukan atau ditinggalkan daripada dilakukan olehnya dengan suci hati dan dengan niat hendak menjalankan apa-apa kuasa, atau melaksanakan apa-apa kewajipan yang diberi atau dikenakan ke atasnya oleh atau di bawah Akta ini”*;

- ii. Wang pampasan yang tersalah bayar adalah hak Kerajaan yang mesti dipulangkan; dan
- iii. Kesilapan pembayaran adalah satu isu yang serius dan isu ini boleh menyebabkan penurunan prestasi kerja akibat tekanan kepada pegawai. Ketua jabatan dan pihak atasan termasuk pihak-pihak berwajib yang lain perlu bersama-sama pegawai terbabit dalam usaha menyelesaikan masalah yang timbul demi kebaikan bersama.

Langkah-langkah Pencegahan dan Penambahbaikan

Mengetahui hakikat bahawa insiden kesilapan bayaran ini adalah satu masalah yang serius dan boleh membawa implikasi yang sangat besar kepada penjawat awam yang terlibat maka adalah sangat penting untuk mengenalpasti langkah-langkah pencegahan dan penambahbaikan bagi meminimalkan kebarangkalian kejadian untuk berlaku atau mengelakkan kejadian daripada berlaku. Langkah-langkah tersebut adalah seperti berikut:

- i. Ketua Jabatan di pejabat tanah perlu mengeluarkan arahan penempatan dengan diskripsi tugas yang jelas kepada pegawai bagi mengendalikan urusan-urusan di pejabat tanah. Di samping itu, fail meja/my-portfolio sebagai rujukan senarai tugas dan tanggungjawab pegawai dan hubungannya dengan pegawai-pegawai lain sama ada dari unit/seksyen/-bahagian yang sama atau pun yang berlainan. Di samping itu juga,

manual prosedur kerja (MPK) termasuk bahan-bahan rujukan yang berkaitan seperti akta, enakmen, peraturan/kaedah/arahan/surat arahan/pekeliling/surat pekeliling hendaklah menjadi capaian yang tersedia dan mudah kepada pegawai. Ketua Jabatan/Ketua Unit/Ketua Seksyen/Ketua Bahagian dan pegawai hendaklah sentiasa peka ke atas sebarang perubahan/pindaan yang dibuat ke atas bahan-bahan rujukan yang dinyatakan;

- ii. Jabatan hendaklah sentiasa melakukan kajian dan penilaian ke atas proses dan prosedur kerja yang berkaitan agar punca kelemahan dan ketidakcekapan yang ada boleh diatasi dan ditambahbaik dari masa ke semasa. Contoh yang boleh diambil daripada kes 1 umpamanya – mewujudkan arahan tugas yang jelas bahawa Pentadbir Tanah yang mengendalikan siasatan pengambilan tanah di bawah seksyen 12 APT hendaklah bertanggungjawab selepas itu mengeluarkan Borang G dan H di bawah seksyen 14 dan 16 APT di bawah tangannya. Dia juga selepas itu sekiranya ada sebarang permohonan rujukan ke Mahkamah di bawah seksyen 37 dan 38 APT atau permohonan ke Mahkamah samada untuk menyimpan atau mengeluarkan pampasan dari Mahkamah hendaklah menjadi pegawai yang bertanggungjawab menguruskannya. Pengecualian jika ada hanyalah dalam keadaan yang tidak dapat dielakkan sahaja;
- iii. Menghadkan kuasa Pentadbir Tanah setelah dia membuat permohonan dengan affidavit bagi menyimpan wang pampasan ke Mahkamah atau ke Amanah Raya Berhad (ARB). Jika selepas wang pampasan disimpan oleh Pentadbir Tanah di Mahkamah atau ARB, sebarang permohonan untuk mengeluarkan pampasan tersebut perlulah diuruskan oleh pihak yang memohon secara terus dengan pihak Mahkamah atau ARB tanpa melibatkan Pentadbir Tanah. Ini bermakna Pentadbir Tanah hendaklah dianggap telah *functus officio* setelah wang pampasan disimpan di Mahkamah atau ARB. Dalam hal ini sebarang pengecualian boleh dipertimbangkan mengikut jumlah atau nilai pampasan atau jenis orang yang memohon;
- iv. Memupuk semangat kerja berpasukan yang jitu dalam kalangan para pegawai dalam satu unit/seksyen/bahagian dan jalinan hubungan kerjasama yang utuh di antara unit/seksyen/bahagian dalam jabatan yang sama. Semangat kerja berpasukan yang jitu dan hubungan kerjasama yang mantap dalam sesebuah jabatan seterusnya perlulah dipanjangkan kepada jabatan atau agensi lain yang sama-sama terlibat dalam proses kerja yang berkaitan. Komunikasi berkesan adalah amat

penting bagi mengelakkan situasi *working in silo* seperti kata pepatah umpama enau dalam belukar hanya melepaskan pucuk masing-masing. Dalam hal ini, sekiranya timbul sebarang keraguan di mana-mana peringkat proses kerja keraguan tersebut hendaklah dirujuk dan dibincangkan bersama-sama pegawai atasan terutamanya pegawai yang bertanggungjawab memberikan arahan dan pengesahan ke atas satu-satu urusan;

- v. Pendekatan *to honour a prayer* juga hendaklah sentiasa diterapkan – memproses satu-satu permohonan mengikut permintaan yang dikemukakan oleh pemohon, sebarang perubahan jika hendak dilakukan perlulah mendapat kepastian atau pengesahan daripada pegawai atasan. Bila permohonan melibatkan dua jabatan maka pengesahan daripada jabatan yang memohon perlulah diperoleh;
- vi. Menghayati dan mengamalkan konsep *to deal with a specific client for specific purpose within specific period*. Jika pemohon mengemukakan permohonan kepada satu jabatan maka dia adalah pelanggan kepada jabatan itu. Dalam memproses permohonan yang dikemukakan, jabatan itu berkemungkinan perlu berurusan dengan jabatan lain. Di pihak jabatan lain itu perlu menyedari bahawa pemohon adalah pelanggan kepada jabatan yang berurusan dengannya maka layanan atau perkhidmatan yang diberikan perlulah mengikut urusan jabatan itu dan bukannya urusan lain. Ini sekiranya terjadi boleh mengakibatkan gangguan dalam proses kerja dan akibatnya kesilapan boleh berlaku;
- vii. Sebagai Pentadbir Tanah piagam pelanggan adalah amat penting kerana ia merupakan janji dan komitmen Pentadbir Tanah kepada pelanggannya untuk memastikan tempoh masa yang standard bagi sesuatu urusan atau permohonan dari peringkat permohonan dikemukakan sehinggalah peringkat-peringkat yang seterusnya. Sebagai contoh, tempoh masa dari permohonan diterima sehingga pewartaan Borang D APT atau pengeluaran Borang H APT. Tempoh masa yang standard ini akan dapat membantu KJP sebagai pemohon untuk membuat perancangan yang sewajarnya;
- viii. Mewujudkan peringkat pra-rundingan sebelum permohonan rasmi pengambilan tanah dikemukakan kepada Pentadbir Tanah. Peringkat pra-rundingan ini adalah amat penting bagi pihak KJP selaku pemohon dan Pentadbir Tanah selaku pihak yang melaksanakan proses pengambilan agar maklumat yang tiada dapat dicari, maklumat yang

- tertinggal dapat dilengkapkan dan segala maklumat yang dibekalkan dapat dipastikan ketepatannya. Ini akan membantu usaha untuk meminimum atau mengelakkan kesilapan daripada berlaku;
- ix. Di pihak KJP penentuan mengenai pengambilan tanah sebagai kaedah perolehan tanah bagi maksud pelaksanaan projek pembangunan dan segala perancangan ke atasnya termasuk mendapat dan menyediakan peruntukan kewangan, keperluan sekiranya ada untuk melantik juru perunding, permohonan pengambilan tanah dan tempoh masa mendapatkan kelulusan daripada Pihak Berkuasa Negeri, pembayaran pampasan dan tempoh masa bagi mendapatkan pemilikan tapak site possession perlulah diambil kira dengan sepenuhnya bagi mengelakkan desakan atau gesaan kepada Pentadbir Tanah. Ini kerana kegesaan atau kedesakan boleh menjadi punca berlakunya kesilapan;
 - x. Pihak-pihak berwajib seperti contoh Jabatan Ketua Pengarah Tanah Dan Galian Persekutuan (JKPTG) yang merupakan penjaga kepada APT. Manakala Pengarah Tanah dan Galian Negeri pula merupakan custodian kepada Pentadbir Tanah yang perlu mewujudkan garis panduan atau *standard operating procedures (S.O.P)* sebagai panduan kepada Pentadbir Tanah mengenai bentuk tindakan yang perlu diambil sekiranya berlaku insiden kesilapan bayaran; dan
 - xi. Peruntukan seksyen 31 APT iaitu tindakan oleh Pentadbir Tanah untuk mendapatkan kembali wang pampasan yang dibayar akibat kesilapan adalah terlalu umum. Peruntukan seksyen ini wajar dipinda agar tindakan-tindakan susulan yang lain seperti permohonan kepada Pihak Mahkamah untuk menyekat apa-apa transaksi di pihak yang telah menerima bayaran atau mendapatkan semula bayaran dalam satu tempoh masa yang sewajarnya perlulah dimasukkan.

Kesimpulan

Berdasarkan dua kes yang dikongsikan, kesilapan pembayaran bukan dilakukan dengan niat oleh Pentadbir Tanah. Namun faktor-faktor kemanusiaan seperti cuai, mudah berpuas hati dan jurang dalam komunikasi dalam kalangan pegawai adalah antara punca berlakunya insiden kesilapan tersebut. Pada masa yang sama dalam urusan pengambilan tanah khasnya, terdapat banyak tekanan yang perlu dihadapi yang sedikit sebanyak boleh membuka ruang dan peluang bagi

kesilapan berlaku. Kesilapan yang dilakukan oleh Pentadbir Tanah atau pegawai lain mungkin dianggap kecuai tetapi yang lebih penting adalah memikirkan dan mencari penyelesaian kepada masalah yang berlaku. Menunding jari dan mencari kesalahan bukanlah penyelesaiannya kerana apabila kesilapan disedari masa tidak menyebelahi Pentadbir Tanah.

Justeru, mengambil tindakan-tindakan bagi menangani masalah dengan segera mungkin adalah lebih penting. Mengambil kira implikasinya kepada pegawai, maka adalah penting untuk mengenalpasti dan seterusnya mengambil langkah-langkah yang sewajarnya bagi meminimumkan kebarangkalian untuk masalah tersebut berlaku atau mengelakkannya daripada berlaku. Adalah diharapkan agar perkongsian dua kes ini dapat memberi manfaat kepada seluruh warga kerja yang terlibat dengan proses pengambilan tanah di pentadbiran tanah khususnya bila insiden kesilapan pembayaran berlaku. Pihak-pihak berwajib di peringkat Persekutuan dan Negeri juga pada masa yang sama perlu mewujudkan mekanisme khusus dalam bentuk S.O.P dan pindaan undang-undang bagi memastikan masalah dapat ditangani sebaiknya, pegawai turut dilindungi dan imej perkhidmatan awam terpelihara.

Rujukan

- Laws of Malaysia. (2002). *National Land Code [Act No 56 of 1965]*. Malaysia: The Commissioner of Law Revision, Malaysia, In Collaboration with Malayan Law Journal Sdn Bhd & Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Laws of Malaysia. (2006). *Interpretation Acts 1948 And 1967 [Act 388]*. Malaysia: The Commissioner of Law Revision, Malaysia, In Collaboration with Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Laws of Malaysia. (2012). *Federal Constitution. Selangor*, Malaysia: International Law Book Services.
- Laws of Malaysia. (2016). *Land Acquisition (Amendment) Act 2016 [Act A1517]*. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Sihombing, J. E. (2004). *National Land Code: A commentary*. Kuala Lumpur: Malayan Law Journal Sdn Bhd.
- Tengku Elias Mahamood. (2006). *Sistem pemegang adat dan undang-undang mengenai tanah di Negeri-Negeri Melayu*. Kota Bharu: Bintang Dahlia Sendirian Berhad.
- The Commissioner of Law Revision, Malaysia. (2006). *Land Acquisition Act 1960 [Act 486]*. Malaysia: The Commissioner of Law Revision, Malaysia under the Authority of the Revision of Laws Act 1968 in Collaboration with Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- Undang-Undang Malaysia. (2015). *Akta Pengambilan Tanah 1960 [Akta 486], Kaedah-Kaedah Dan Perintah-Perintah & Ordinan Pengambilan Tanah (Pampasan) (Peruntukan Khas) 1948*. Selangor, Malaysia: International Law Book Services.
- Undang-Undang Malaysia. (2018). *Kanun Tanah Negara 1965 [Akta 56/1965] & Peraturan-Peraturan*. Selangor, Malaysia: International Law Book Services.
- Warta Kerajaan. (1993). *Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan Dan Tatatertib) 1993*. Diperoleh daripada <https://docs.jpa.gov.my/docs/pu/pua395.pdf>



Pembangunan Sistem Pangkalan Maklumat GIS Bagi Pengurusan Data Tanah Wakaf di Negeri Kedah Darul Aman

*Development of GIS Database System for Waqf Land Management
in Kedah Darul Aman*

Sr Siti Arifah Abdul Kader & Sr Nor Mahani Ibrahim

Bahagian Ukur dan Pemetaan, Institut Tanah & Ukur Negara (INSTUN),
35950 Behrang Ulu, Perak D.R

e-mel: siti-arifah@instun.gov.my

Abstrak

Kaedah penyimpanan dan pengumpulan data-data tertentu amat penting serta perlu terurus dan teratur bagi memudahkan proses rujukan. Hasil daripada penyimpanan data yang cekap dapat menyumbang kepada ketersediaan data untuk digunakan sebagai rujukan dan analisis bagi membuat sebarang keputusan penting di peringkat sesebuah jabatan, agensi dan negara amnya. Justeru itu, kajian ini membincangkan isu pengurusan inventori tanah wakaf di Bahagian Wakaf, Majlis Agama Islam Negeri Kedah Darul Aman (MAIK). Didapati kaedah secara manual iaitu kaedah perekodan inventori tanah wakaf masih dipraktikkan. Persoalannya, sampai bilakah kaedah perekodan secara manual ini akan terus dipraktikkan sedangkan Malaysia menuju ke arah modenisasi? Justeru itu, matlamat kajian ini adalah untuk membangunkan sebuah sistem pangkalan data menggunakan *Geographic Information System (GIS)*. Dalam mencapai matlamat kajian ini, dua objektif telah dirancang. Objektif yang pertama adalah untuk mengkaji isu dan serta masalah dalam pengurusan data tanah wakaf. Objektif kedua pula adalah untuk mencadangkan penambahbaikan bagi pengurusan data tanah wakaf. Kajian ini merupakan kajian jenis kualitatif dengan mengaplikasikan kajian kes. Metodologi kajian ini dimulakan dengan kajian awalan, kajian teoritik, pengumpulan data, pemprosesan data, analisis data dan hasil kajian. Proses pengumpulan data adalah secara pemerhatian iaitu pengkaji membuat tinjauan di Bahagian Wakaf, MAIK bagi mendapatkan maklumat yang diperlukan untuk menjalankan kajian ini. Data daripada pemerhatian tersebut dianalisis dengan pengkaji membuat perbandingan diantara data yang direkod secara kaedah konvensional dengan perekodan menggunakan komputer. Hasil daripada kajian ini adalah sebuah sistem yang diwujudkan menggunakan perisian *Microsoft Visual Basic 5.0* bagi mencapai objektif yang ditetapkan.

Kata kunci: Pengurusan data, inventori data wakaf, sistem, GIS

Abstract

The method of storing and collecting data is essential and needs to be managed and organised to facilitate the referral process. The result of efficient data storage can contribute to the availability of data to be used for reference and analysis to make crucial decisions at the level of department, agency and country. Thus, this study discusses the management issue of waqf land inventory at Waqf Division, Majlis Agama Islam Negeri Kedah Darul Aman (MAIK). It is found that the manual method of recording waqf land inventory is still practised. The question is, how long will this manual recording method continue to be practised as Malaysia moves towards modernisation? Therefore, this study aimed to develop a database system using the Geographic Information System (GIS). Two objectives were developed. The first objective was to examine the issues and problems in the management of waqf land. The second objective was to propose improvements to the management of waqf land. This study employed the qualitative approach with the application of the case study. The methodology of this study began with preliminary studies, theoretical studies, data collection, data processing, data analysis and the results of the research. The data collection process was collected through observation by researchers at Waqf Division, MAIK to obtain the information needed to carry out this study. Researchers analysed data from the observations by comparing data recorded in a conventional method with computer-based recording. The result of this study is a system created using Microsoft Visual Basic 5.0 software to achieve the set objectives.

Keywords: Data management, waqf land inventory, system, GIS

Pengenalan

Wakaf merupakan sebuah institusi Islam yang penting dan berfungsi sebagai pemangkin ekonomi sesebuah negara. Institusi ini antara lain merupakan sebuah salah satu jaminan sosial Islam selain daripada amalan zakat dan sedekah yang dituntut dalam Islam. Perkataan wakaf berasal daripada kata kerja bahasa arab iaitu waqafa (fiil madhi) iaitu kata jamak, yaqifu (fiil mudari') dan waqfan (isim masdar) yang bererti berhenti atau berdiri (Yahaya, 2005). Dari sudut syarak pula wakaf ditakrifkan sebagai menahan sesuatu harta seseorang untuk dimanfaatkan kepada orang lain dan harta tersebut mestilah berada dalam keadaan yang baik, kekal dan niat atau tujuan melakukan wakaf adalah untuk mendekatkan diri kepada Allah S.W.T (Mohiddin, 2013). Terdapat pelbagai jenis wakaf seperti wakaf Ahli, wakaf Khairi, wakaf Irsod, wakaf Musytarak, Wakaf Istibdal dan wakaf Tunai (Razali, 2005).

Di Malaysia, perkembangan berwakaf ini telah mula berkembang dengan pembinaan sekolah-sekolah pondok sehingga universiti di atas tanah wakaf dan memainkan peranan yang penting dalam memacu ekonomi negara. Pewakaf di Malaysia juga turut menginfakkan tanah mereka untuk diwakafkan bagi kegunaan dan kemudahan umat Islam seperti masjid, rumah kebajikan dan sekolah agama. Majlis Agama Islam setiap negeri di Malaysia memainkan peranan penting dalam menguruskan harta wakaf yang diwakafkan oleh orang perseorangan atau berkumpulan. Justeru itu, pengurusan tanah wakaf merupakan aspek penting yang perlu untuk dititikberatkan dan ditambahbaik.

Menerusi kajian awal penulis, amalan pengurusan tanah wakaf menggunakan pangkalan data adalah masih berada di tahap yang minimum. Sebagai contoh, pencarian lot kawasan wakaf dan maklumat-maklumat lain yang diperlukan dengan carian segera masih menggunakan kaedah manual iaitu dengan merujuk perekodan pada fail-fail dan buku-buku. Pada pandangan pengkaji, kaedah ini bukan sahaja melambatkan proses pencarian maklumat, malah akan menyukarkan langkah dan usaha untuk memantau pembangunan tanah-tanah wakaf di negeri tersebut. Persoalannya, sampai bilakah pengurusan tanah wakaf ini masih pada tahap sedia ada sedangkan Malaysia merupakan sebuah negara modenisasi selain sebagai salah sebuah negara maju di benua Asia?

Justeru itu, menyedari permasalahan di Majlis Agama Islam Kedah (MAIK) ini, maka pengkaji telah memilih isu ini sebagai rujukan untuk menjalankan kajian ini serta cuba mencari pendekatan dan strategi baru bagi membentuk satu sistem pentadbiran yang lebih tersusun dan cekap, berupaya menggunapakai teknologi maklumat yang mampu membekalkan data terkini berhubung inventori tanah wakaf. Hasil daripada kajian oleh Megat Mohd. Ghazali et al. (t.t) juga menunjukkan salah satu faktor tanah wakaf tidak dibangunkan di

Malaysia ialah kelemahan pangkalan data dan ketiadaan satu sistem maklumat yang lengkap untuk dirujuk. Justeru itu, keperluan membangunkan sistem maklumat tanah wakaf berasaskan Geographic Information System (GIS) adalah perlu kerana ia merupakan sebuah sistem yang diguna pakai pada masa sekarang dalam menganalisis peta, penyimpanan data dan pelbagai lagi fungsi yang menarik perhatian dan mendapat tempat oleh pihak-pihak tertentu di Malaysia (Ang, 2015).

Oleh itu, matlamat kajian ini adalah untuk membangunkan sebuah sistem pangkalan data inventori tanah wakaf menggunakan GIS. Pengkaji menggunakan base map yang mengandungi lot-lot tanah dalam keadaan lokasi benar (true coordinate) sebagai percubaan dalam menghasilkan sebuah sistem pengurusan tanah wakaf.

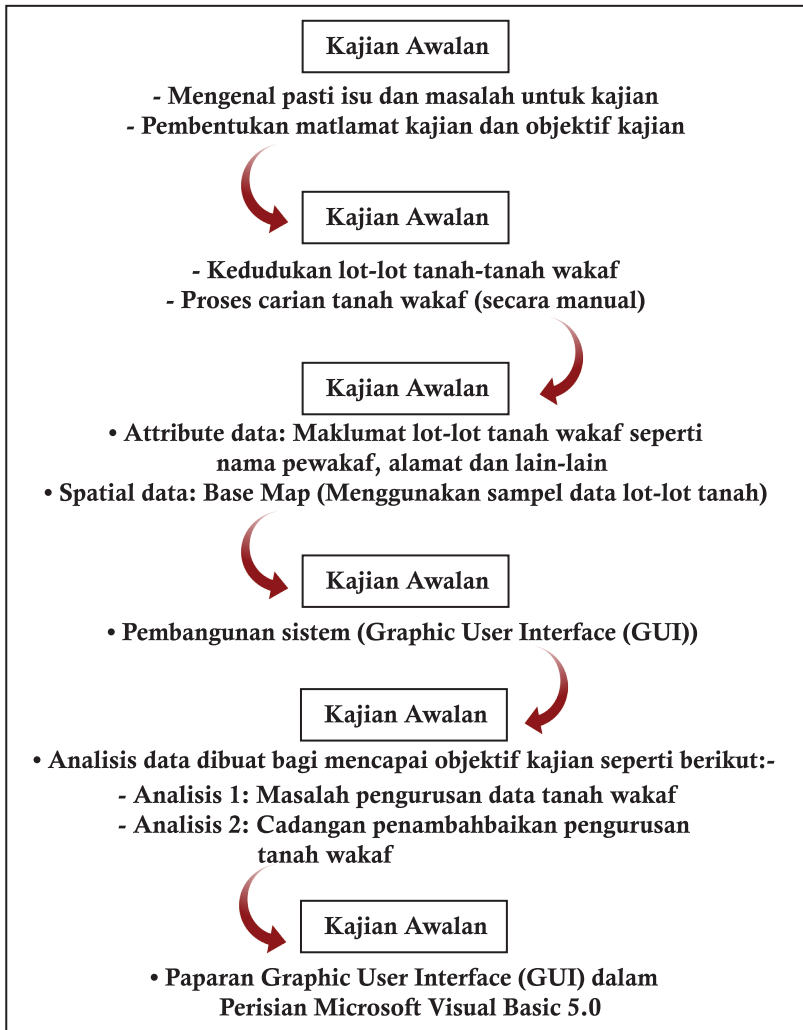
Metodologi

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan reka bentuk kajian menggunakan kaedah kajian kes. Kajian kualitatif dipilih kerana kajian ini didasari oleh andaian falsafah, pendekatan interpretif dan naturalistik bagi mendapatkan suatu gambaran secara holistik tentang isu dan masalah yang dikaji (Othman, 2015). Oleh itu, dalam kajian ini kajian kes adalah di negeri Kedah dan pengkaji akan mengkaji secara menyeluruh pengurusan data tanah wakaf di Kedah dengan melihat daripada beberapa aspek yang penting bagi mendapatkan hasil dapatan kajian yang memuaskan. Bagi proses pengumpulan data dalam kajian kualitatif ia terbahagi kepada tiga (3) metod iaitu metod pemerhatian secara langsung, temu bual yang mendalam dan analisis dokumen. Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan metod pemerhatian.

Semasa pengkaji membuat tinjauan di Bahagian Wakaf di MAIK pada sekitar tahun 2016, hasil pemerhatian pengkaji mendapati kaedah konvensional iaitu kaedah merekod secara manual masih diguna pakai untuk inventori tanah wakaf. Data tanah wakaf direkodkan di dalam buku dan fail wakaf. Oleh yang demikian, secara andaian awal, pengkaji merasakan perlu kepada satu pembaharuan bagi pengurusan inventori wakaf agar kerja pencarian maklumat tanah wakaf, perekodan tanah wakaf dan kerja- kerja berkaitan dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat. Justeru itu, kajian ini mencadangkan sebuah sistem diwujudkan bagi pengurusan tanah wakaf ini.

Proses Kerja

Dalam kaedah jenis kajian kes, terdapat beberapa proses kerja yang perlu diikuti bagi mencapai proses kerja yang penting dalam kajian iaitu hasil atau penemuan kepada kajian yang dijalankan. Oleh itu, dengan merujuk kepada Yin (2014) telah menggariskan beberapa langkah yang perlu diikuti oleh pengkaji dalam melakukan kajian jenis kajian kes. Justeru, itu, bagi kajian ini, pengkaji telah mengikuti cara proses kerja bagi mengumpul dan menganalisis data bagi kajian ini. Rajah 1 menunjukkan aliran proses kerja bagi kajian ini.



Rajah 1. Aliran proses kerja kajian

Kajian Awalan

Pada sekitar tahun 2016, semasa pengkaji ke MAIK untuk mendapatkan maklumat berkaitan tanah wakaf di negeri Kedah, pengkaji mendapati pencarian maklumat oleh pegawai di MAIK adalah secara manual dan mengambil tempoh masa yang lama untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan oleh pengkaji tersebut. Pengkaji memerhati segala tindakan oleh pegawai MAIK berkenaan untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan oleh pengkaji. Justeru itu, berdasarkan pemerhatian pengkaji pada tindakan yang dilakukan oleh pegawai tersebut, maka pengkaji mengambil keputusan untuk melakukan kajian terdapat permasalahan ini. Maka isu yang telah dikenal pasti iaitu isu ketiadaan sistem inventori tanah wakaf di Bahagian Wakaf, MAIK yang menjadi sebab bagi pengkaji untuk menjalankan kajian lebih lanjut mengenai permasalahan yang timbul tersebut.

Setelah mengenal pasti isu kajian, pengkaji membentuk matlamat kajian dan beberapa objektif kajian. Matlamat kajian ini adalah untuk membangunkan sebuah sistem pangkalan maklumat menggunakan GIS. Manakala dalam mencapai matlamat kajian ini dua (2) objektif kajian telah dibentuk iaitu yang pertama ialah mengkaji isu dan masalah dalam pengurusan data tanah wakaf dan objektif yang kedua ialah mencadangkan penambahbaikan bagi pengurusan data tanah wakaf.

Kajian Teoritik

Setelah mengenalpasti matlamat dan objektif kajian, pengkaji melakukan pembacaan melalui artikel, kertas-kertas seminar dan pembacaan melalui internet iaitu untuk mendapatkan kaedah yang sesuai dalam pembentukan sebuah sistem pengurusan tanah wakaf. Kajian-kajian lepas diteliti dengan sebaiknya bagi mendapatkan idea dalam mewujudkan suatu sistem untuk pengurusan inventori tanah wakaf di negeri Kedah.

Pengumpulan Data

Pada kajian ini proses pengumpulan data dibahagikan kepada dua (2) kategori iaitu attribute data dan spatial data. Kedua-dua jenis data ini diperlukan sebagai input dalam membangunkan sebuah sistem yang mengandungi pangkalan data yang lengkap. Attribute data bagi kajian ini adalah maklumat tanah wakaf seperti nama pewakaf, nombor kad pengenalan pewakaf, status tanah wakaf dan kategori wakaf (Rajah 2). Data-data yang diperoleh ini kemudiannya diproses menggunakan perisian Mapinfo Professional 10.5 yang bertujuan untuk menghasilkan sebuah pangkalan data yang sistematik untuk penggunaan inventori wakaf di negeri Kedah. Data inventori tanah wakaf ini kemudiannya diproses

pada perisian Microsoft Visual Basic 5.0 untuk menghasilkan paparan Graphic User Interface (GUI).

Pn	Status	NoTahap	NamaPenti	Status Tanah Wakaf	Pewakaf	Kategori Wakaf
P411903	66	679_33	Mohamed Azman bin Dali	Tidak		
P411903	66	679_33	Azlan bin Raqib	Tidak		
P411903	66	679_33	Abdul Wafay bin Abdul Hafiez	Tidak		
P411901	66		Mohamed Jaafar bin Abu Zainal	Ya	Mohamed Jaafar bin Abu Zainal	Am
P411901	66		Uvaneswari AL Managan	Tidak		
P463466	66		Abdullah Azeem Ekhsan bin Raqali	Ya	Abdullah Azeem Ekhsan bin Raqali (B	Am
P463466	66		Eman bin Ahmad Suffian	Tidak		
P463466	66		Zainal Amry bin Ahmad Fady	Tidak		
P463466	66		Burhanuddin bin Mayraf	Tidak		
P463466	66		Zul Zulandy bin ZamZamshid	Tidak		
P463466	66		Nur Bafiq Adzila bin Mahmud	Tidak		
P463466	66		Berna bin Noridin	Ya	Masjid An Nur	Khas
P463466	66		Norhamidah Aqwaib bin Matlaha	Tidak		
P463466	66		Aqwa bin Ahmad Zuhair	Tidak		
P463466	66		Mohammad Saefudin Ramli bin Abdul Sami	Tidak		
P463466	66		Zulfarhan bin Jazim	Tidak		
P463466	66		Tan Wai Fong	Tidak		
P463466	66		Siti Aminah bin Puatzi	Tidak		
P463466	66		Syed Ezzan Habbib bin Syed Hamid	Tidak		
P411903	66	679_33	Wan Ahmad Kamel bin Wan Junaidi	Tidak		
P411903	66	679_33	Sakli Uthman bin Zakariah	Tidak		
P411903	66	679_33	Badrul Hapshin bin Jufri	Ya	Sekolah Menengah Agama Darul Ekh	Khas
P411903	66	679_33	Lee Chia Fatt	Tidak		
P411901	66		Haufal Izzudin bin Mohd Zaidi	Tidak		
P411901	66		Azhan bin Abu Seman	Ya	Pusat Tahfiz	Khas

Rajah 2. Sebahagian data inventori tanah wakaf yang dimasukkan pada perisian MapInfo Professional 10.5

Spatial data bagi kajian ini adalah base map yang menunjukkan lot kawasan kajian. Data ini diperoleh daripada penyimpanan Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia (JUPEM). Base map yang diperolehi itu adalah dalam format .dwg iaitu digunakan dalam perisian AutoCAD. Seterusnya data base map ini akan di proses dalam perisian MapInfo Professional 10.5. Format yang digunakan dalam perisian MapInfo Professional 10.5 adalah .shp. Maka, pengkaji telah menukarkan format base map yang daripada .dwg ke .shp dalam perisian AutoCAD.

Pemprosesan Data

Selepas data-data yang diperlukan dikumpul oleh pengkaji, proses seterusnya adalah pemprosesan data. Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan dua (2) jenis perisian iaitu MapInfo Professional 10.5 dan Microsoft Visual Basic 5.0. MapInfo Professional 10.5 digunakan untuk memproses data-data GIS iaitu pengkaji telah melakukan pengkelasan data pada menu attribute table dalam perisian tersebut. Antaranya data bagi nama pewakaf, nombor kad pengenalan pewakaf, status tanah wakaf dan kategori wakaf. Data-data ini merupakan maklumat rekaan oleh pengkaji bagi membina sebuah sistem percubaan atau dalam erti kata lain sebagai “pilot test system”.

Setelah data-data pewakaf dikemaskini pada perisian MapInfo Professional 10.5, pemprosesan data diteruskan dengan menggunakan perisian Microsoft Visual Basic 5.0 untuk kerja-kerja berkaitan programming. Perisian ini merupakan sebuah perisian yang menawarkan Integrated Development Environment (IDE) visual untuk membuat program dan pengoperasiannya adalah menggunakan Microsoft Windows dengan menggunakan model pemrograman (COM). Pengkaji seterusnya menggunakan program Graphic User Interface (GUI) dalam menghasilkan sistem ini.

Pembangunan Sistem Pangkalan Data Tanah Wakaf Berasaskan GIS

Dalam artikel ini, pengkaji telah membina satu sistem (pilot test system) untuk menyimpan dan mengeluarkan semula (retrieval process) yang menunjukkan lokasi lot-lot tanah yang boleh dikemaskini dan dimasukkan maklumat tanah wakaf tersebut. Dalam membangunkan sebuah pangkalan data ini, pada mulanya pengkaji telah memasukkan maklumat tanah wakaf ini pada perisian MapInfo Professional 10.5. Pembangunan data pada perisian MapInfo Professional 10.5 ini adalah mudah kerana data-data wakaf hanya dimasukkan pada menu attribute table pada perisian ini. Perisian MapInfo Professional 10.5 ini merupakan sebuah perisian yang mudah digunakan (user friendly system). Maklumat data-data spatial dan attribute yang digunakan disimpan pada Database Management System (DBSM). Apabila data ini disimpan dan jika ada keperluan mendapatkan maklumat tanah, pengguna akan mudah mendapatkan data tersebut kerana sistem GIS ini dapat mengeluarkan maklumat yang disimpan dengan mudah dan teratur.

Seterusnya maklumat data tanah wakaf yang disimpan pada MapInfo Professional 10.5 ini, telah di import ke perisian Microsoft Visual Basic 5.0. Dalam perisian ini, pengkaji telah membina Graphic User Interface (GUI) untuk paparan interface bagi sistem wakaf yang dicadangkan. Microsoft Visual Basic 5.0 ini merupakan sebuah sistem yang sesuai digunakan kerana mempunyai fungsi untuk mereka bentuk paparan GUI atau coding yang digunakan amat mudah kerana coding disimpan dalam bentuk code snippet. Maka dalam kajian ini, sistem wakaf yang dicadangkan ini akan menggunakan perisian Microsoft Visual Basic 5.0 untuk retrieval maklumat pewakaf yang disimpan pada perisian ini. Pelbagai menu dirangka pada sistem ini bagi membolehkan pengguna iaitu pihak MAIK membuat capaian dan akses dengan mudah kepada sistem ini.

Hasil dan Keputusan

Dalam kajian ini, pengkaji dapat memenuhi matlamat kajian untuk membangunkan sebuah sistem pangkalan data inventori wakaf menggunakan sistem GIS (pilot test system) dalam perisian Microsoft Visual Basic 5.0 yang diberi nama sistem MyWAQAF seperti pada Rajah 3.



Rajah 3. Graphic User Interface (GUI) atau paparan muka hadapan sistem yang dihasilkan

Pada paparan muka sistem ini, pengkaji telah menghasilkan beberapa menu seperti pendaftaran, carian, lot tanah, bantuan dan muat turun. Oleh kerana sistem ini dihasilkan kepada Bahagian Wakaf, MAIK maka pengguna pada sistem ini iaitu Pegawai di Bahagian wakaf akan menggunakan menu log in yang direka oleh pengkaji untuk proses verifikasi dan memasukkan, mengemaskini dan proses untuk retrieval data yang disimpan tersebut. Oleh kerana sistem ini masih di peringkat permulaan, maka terdapat pelbagai lagi menu-menu tambahan yang perlu dikemaskini oleh pengkaji pada masa akan datang.

Pada permulaan sistem ini, antara beberapa kelebihan sistem ini ialah pegawai di Bahagian Wakaf dapat memasukkan maklumat tanah wakaf pada menu pendaftaran, dapat membuat carian maklumat tanah di negeri atau daerah merujuk kepada nombor lot dalam Pelan Akui (PA) pada menu carian dan dapat melihat lokasi atau kedudukan tanah wakaf pewakaf pada menu lot tanah. Oleh kerana sistem ini merupakan pilot test system, pada masa akan datang pengkaji berhasrat untuk menaik taraf sistem ini dengan pelbagai lagi menu-menu tambahan supaya sistem ini lebih mesra pengguna dan dapat memberi kesan yang positif dalam perkembangan pengurusan tanah wakaf di Malaysia.

Perbincangan

Analisis Kajian

Bagi kajian ini, pengkaji membuat analisis kepada dua (2) perkara iaitu analisis pertama adalah dari segi masalah pengurusan data tanah wakaf dan analisis kedua adalah cadangan penambahbaikan pengurusan tanah wakaf. Analisis yang dibuat ini adalah berdasarkan kajian dan pentaksiran pengkaji terhadap artikel-artikel yang membincangkan isu dan masalah dalam pengurusan tanah wakaf di Malaysia di samping pemerhatian atau tinjauan pengkaji semasa di pejabat MAIK.

Analisis 1: Masalah Pengurusan Data Tanah Wakaf

Secara amnya, terdapat isu dan masalah dalam pengurusan data tanah wakaf yang dikenalpasti oleh pengkaji semasa kajian ini dilakukan. Apa yang dapat disimpulkan semasa hasil tinjauan di Bahagian Wakaf, MAIK, didapati data tanah wakaf direkodkan secara manual. Maksudnya, jika ada pihak yang memerlukan pencarian lot tanah wakaf, pegawai perlu mencari data tersebut dan mengambil masa untuk pencarian maklumat yang diperlukan. Oleh itu, dengan ini masa yang diambil adalah sukar untuk mendapatkan data yang diperlukan dengan segera. Oleh itu, pada kajian ini pengkaji mencadangkan agar keupayaan sistem GIS digunakan dalam pengurusan data tanah wakaf.

GIS merupakan salah satu medium yang berkesan dalam pengurusan data-data yang perlu disimpan dan dicapai (retrieve) semula oleh pengguna. Dengan itu, pengurusan data tanah wakaf yang cekap dan lebih efisien akan membantu semua pihak-pihak yang terlibat dalam membuat tindakan dalam tempoh yang munasabah. Faktor ini secara tidak langsung akan turut menyumbang kepada perkembangan ekonomi dan sosial penduduk setempat.

Analisis 2: Cadangan Penambahbaikan Pengurusan Tanah Wakaf

Justeru itu, daripada permasalahan dalam pengurusan data tanah wakaf di MAIK, pengkaji mencadangkan penambahbaikan yang perlu diambil agar pengurusan data tanah wakaf lebih sistematik untuk jangka masa panjang. Seperti yang pengkaji cadangkan, adalah perlu suatu sistem diwujudkan bagi memantapkan pengurusan data tanah wakaf di negeri jelapang padi itu. Jika dilihat di negara Singapura, walaupun negara itu bukan negara Islam, namun sistem pengurusan tanah wakaf di negara itu adalah bagus dan boleh dijadikan contoh dan ikutan oleh negara-negara lain.

Pengkaji yakin dengan keupayaan sebuah sistem, maka diantara faedah yang positif adalah tempoh masa pencarian data tanah wakaf akan menjadi mudah dan singkat, pengurusan data tanah wakaf yang teratur, penyimpanan data inventori pada “bank data” adalah sistematik dan proses retrieval inventori data tanah wakaf akan menjadi mudah. Walau bagaimanapun, sistem yang dihasilkan oleh pengkaji merupakan pilot test system iaitu sistem ini baru di peringkat awal. Namun, pengkaji yakin sistem ini berpotensi untuk diterima pakai kerana dengan pelbagai faedah yang dapat diperoleh daripada kepenggunaan sistem ini kelak.

Kesimpulan

Matlamat kajian ini adalah untuk membangunkan sebuah sistem pangkalan data menggunakan sistem GIS manakala dua (2) objektif kajian ini yang pertama adalah untuk mengkaji isu dan serta masalah dalam pengurusan data tanah wakaf dan yang kedua adalah untuk mencadangkan penambahbaikan bagi pengurusan data tanah wakaf. Matlamat dan kedua-dua objektif ini berjaya dicapai dengan jayanya berdasarkan huraian fakta dan analisis yang dikemukakan. Oleh kerana kajian ini merupakan pilot test system, pada masa akan datang pengkaji akan menambahbaik kajian dengan menggunakan lot-lot tanah dengan maklumat yang sebenar berhubung maklumat pemilik tanah dan lain-lain yang berkaitan.

Di samping itu, pengkaji berpandangan bahawa sistem sebegini boleh dipelbagaikan dan dipertingkatkan lagi elemen-elemen dalam sistem mengikut tahap keperluan jabatan atau pengguna. Sistem yang baik juga turut membolehkan perkongsian data secara maya di peringkat pengguna dan boleh diakses oleh pihak-pihak berkepentingan bagi tujuan memantapkan lagi jalinan kerjasama pelbagai jabatan dan agensi di Malaysia.

Rujukan

- Ang Kean Hua. (2015). Sistem informasi geografi (GIS): Pengenalan kepada perspektif komputer. *GEOGRAFIA Online Malaysian Journal of Society and Space*, 11(1). 24-31.
- Megat Mohd Ghazali Megat Abd. Rahman, Asiah Othman, Hussin Salamon, Nasrul Hisyam Nor Muhamad, Adibah Muhtar & Akmaliza Abdullah. (t.t). *Pembangunan tanah wakaf- Isu, prospek dan strategi*. Diperoleh daripada http://eprints.utm.my/id/eprint/2201/1/megat_paper.pdf
- Mohiddin Md Omar. (2013). Isu pentadbiran tanah wakaf dalam konteks KTN 1965 dan Pejabat Tanah dan Galian Negeri Sembilan. *Jurnal Pentadbiran Tanah*, 3(1), 25-37.
- Othman Lebar (2015). *Penyelidikan kualitatif: Pengenalan kepada teori dan metode*. Tanjong Malim: Penerbit Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Razali Othman. (2005), *The influences of colonisation on the perception and practices of wakaf*. Kuala Lumpur: IKIM.
- Yahaya Ibrahim. (2005). Fenomena penempatan komuniti Melayu bandar di tanah wakaf: Kajian di Georgetown, Pulau Pinang. *Jurnal Pengajian Melayu*, 15, 1-18.
- Yin, R.K. (2014). *Case study research: Design and methods*. (5th Edition). Thousand Oaks, Calif: Sage.

Factors Contribute to Fake News Spreading in Malaysia: A Case Study among PTD Cadet

*Faktor Menyumbang Penyebaran Berita Palsu di Malaysia:
Kajian Kes Dalam Kalangan Kadet PTD*

Muhammad Haziq Syuwari Mahazir

Bahagian Pentadbiran & Perundangan Tanah,
Institut Tanah dan Ukur Negara (INSTUN), 35950 Behrang Ulu, Perak

e-mail: haziq@instun.gov.my

Abstract

Misleading information and news circulating in Social Networking Sites (SNS) such as Facebook, Instagram and Twitter have led to an increasing trend of 'fake news'. This technology and modernisation in fake news spreading scenario happened in worldwide even though numerous numbers of laws and policies intervention have been implemented. Malaysia, a fast-developing country that has a high user of SNS as well as high internet penetration rate, is sadly still not information literate. Malaysian should emphasise more on information/ media/ digital literacy skill. Hence, this paper will study the factors contributing to fake news spreading in Malaysia. Therefore, these preliminary studies were conducted to identify the main factors that significantly contribute to this fake news rising patterns. A total of 196 respondents from PTD Cadet 2017 intake at INTAN Bukit Kiara participated in this study. The questionnaire has been chosen as the primary mechanism for this research to collect data and analysed by using Software Package for Social Study (SPSS) version 21 to determine the relationship between independent and dependent variables in this study. These findings will be beneficial and strengthen Malaysia new policies to mitigate the risk of spreading fake news as well as helping to boost the Malaysian media literacy rate.

Keywords: SNS, fake news, media literacy, SPSS

Abstrak

Penggunaan *Social Networking Site (SNS)* seperti Facebook, Instagram, Twitter menyumbang kepada peningkatan penyebaran berita palsu. Dalam mengejar teknologi dan dalam arus permodenan, negara-negara di dunia ini tidak boleh lari dari fenomena penyebaran berita palsu. Walaupun pelbagai usaha dan bentuk kawalan dari segi pelaksanaan undang-undang telah diwujudkan, namun angka penyebaran berita palsu tidak menunjukkan tanda-tanda untuk berkurang. Malaysia merupakan salah sebuah negara yang pesat dengan mempunyai peratusan pengguna SNS yang tinggi dalam landskap sosial media, tetapi pengguna-pengguna SNS di Malaysia masih tidak mampu menganalisis dan mengetahui tahap kesahihan sesuatu maklumat. Rakyat Malaysia harus meningkatkan kemahiran menganalisis dan seahihkan berita dan maklumat di SNS. Sehubungan itu, kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti faktor utama yang menyebabkan peningkatan penyebaran berita palsu di Malaysia. Seramai 196 responden dari Program Diploma Pascasiswazah INTAN bagi sesi 2017 telah dipilih sebagai sampel dalam kajian ini. Borang kaji selidik digunakan selaku instrument utama dalam pengumpulan data serta data-data akan dianalisa menggunakan Software Package for Social Study (SPSS) version 21 untuk melihat hubungan pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar dalam kajian ini. Hasil kajian ini akan memberi manfaat dalam pembentukan dasar-dasar baru dalam mengurangkan penyebaran berita palsu dengan menjadikan pengguna-pengguna sosial media di Malaysia lebih matang dan celik dalam mengenal pasti kesahihan sesuatu maklumat.

Kata kunci: Media sosial, berita palsu, literasi media, SPSS

Introduction

In this millennial era, social media has become social phenomenon in society's daily life. Everybody in the world can feel 'sociable' wherever they do couple of swipes or taps on their smartphone and tablets. Social Networking Site (SNS) for instance Facebook, Instagram, Twitter and YouTube are always become people choice when it comes to internet activities. Every minute, millions source of information including photos and videos will be uploaded in SNS and millions of people will likes, share and spreading the information easily. Malaysia as one of the fast- developing country are facing this technology and modernization phenomena. The pros of using new media platform in gaining information are they are fast, save money, save time and save energy but the cons is the validity, reliability, accuracy and precision of the news is full of uncertainty. Therefore, this may lead to disinformation/ misinformation and 'fake news' spreading in Malaysia.

Problem Statement

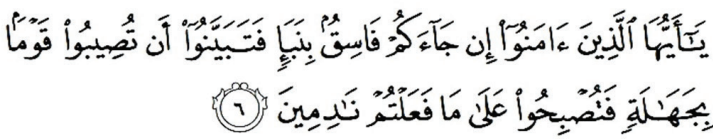
In this millennial era, people are exposed of a lot of information easily. On the daily basis, vast number of news and article were published and posted in the internet. Moreover, the connectivity of digital platform around the world make everything news shared and spreading rapidly. The ability of exchange information are much greater pace than ever before. It is reported by (Global Digital Report, 2019) in Figure 1, shows that 7.676 billion of world population using internet and 3.484 billion recorded as social media users as of January 2019.



Figure 1. Statistic for the world's internet, mobile and social media users
Source: Global Digital Report (2019)

In Malaysia, out of 32 million people in the country, 24.5 million users have an access to internet (MCMC, 2017a). Besides that, according to (Kemp, 2013) Malaysian internet users also recorded 90% registered social media accounts. MCMC identified that Internet and social media penetration within this country was rapidly spreading in urban area such as Klang Valley and Putrajaya which indicated 71% and 89% users respectively (MCMC, 2014). This show that Malaysian is rather to spend more time online than reading book, listening to radio or watching television. With the number of social media users growth greatly year by year, it has become the best platform for delivering information and making them really worth at this era. In line with government policy, the use social media as one step of government ensure delivery of government meet the needs and aspiration of people (MAMPU, 2012).

Despite having fun socialize with friends, sharing news and information in social media, tendency to spread “fake news” might highly occur. Malaysia may have high user and penetration rate, but still not information literate. Malaysian should emphasize more on information/ media/ digital literacy skill. Armed with the understanding of the Qur'an through the surah Al-Hujurat verse 6,



يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهْلَةٍ فَتُصْحِحُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَذِيرٌ ۝٦

Wahai orang-orang yang beriman! Jika datang kepada kamu seorang fasik membawa sesuatu berita, maka selidikilah (untuk menentukan) kebenarannya, supaya kamu tidak menimpakan sesuatu kaum dengan perkara yang tidak diingini - dengan sebab kejahilan kamu (mengenainya) - sehingga menjadikan kamu menyesali apa yang kamu telah lakukan.

Source: Surah Al Hujarat, verse number 6

Based on the recent statistic, it is recorded that misuse of social media including fake news cases increased by 21percent from 4,919 cases in year 2016 up to 6,725 cases in 2017 (Bernama, 2017). In fact, MCMC found that nearly 75percent of fake news was spread through Facebook (Berita Harian Online, 2017). In addition, out of 2000 fake account were investigated under Section 233 of Communication and Multimedia Act 1998 (New Straits Times, 2017). Government has initiated Communication and Multimedia Act 1998, fact-checking website likes www.sebenarnya.my and most recently on 11th April 2018, Anti-Fake News Act 2018 to counter fake news spreading in Malaysia.

Anti-Fake News Act 2018 was published with immediate enforcement with seek high punishment to offenders referring to RM500,000 fine or maximum 10-year jail term (Anti-Fake New Act, 2018). Many initiatives and effort have been done by government to overcome fake news spreading scenario in Malaysia. However, there is no sign that the number of fake news have decreased. Therefore, this research is conducted to study the main factors that contribute to fake news spreading in Malaysia.

Research Objectives

The aim of this article is to:

- i. identify main factors that contributed to fake news spreading in Malaysia;
- ii. evaluate whether the social networks will influence fake news;
- iii. evaluate whether motivation will influence fake news;
- iv. evaluate whether tools will influence fake news.

From the objective above, researcher has identified four things to be focused and aimed in this study. First, author highlight on main factors that contributed to fake news spreading in Malaysia. Subsequently, author will aim to explore the effect of social networks, motivation and tools towards fake news spreading in Malaysia as studied by previous researcher by Gu, Kropotov and Yarochkin (2017). Therefore, the questionnaire had been distributed to PTD 2017 cadets to examine the most significant factors contribute to fake news spreading in Malaysia.

LITERATURE REVIEW

Fake News

Defining the term “Fake News” is one of debatable topic that have never come out with satisfactorily resolved. Many researchers have their own point of view in determining the best definition of fake news. Generally, fake news is defined as misinformation or disinformation that influence the reader. Synonymously defined as campaign, propaganda, information warfare and hacking. Cambridge Dictionary defined fake news as false stories that appear to be news which spread on the internet by using media sources to create influence in political view, or as

a joke. According to Allcott and Gentzkow (2017) fake news is defined as completely made up, manipulated to resemble credible journalism to attract maximum attention. Modernization and technology is the main reason of the rise of fake news. Research done by Gu et al. (2017) stated that there are three factor made fake news can be successful and these factors as known as Fake News Triangle.



Figure 2. Image of fake news triangle

The factors of every single items in the fake news triangle will be peeled of and explained with supported by literature review from previous study. From there, this study will evaluate all the three factors to determine the most significant factor causes spreading of fake news in Malaysia.

Social Network Sites

Social Networks Sites (SNS) make fake news more urgent matter than ever before. It has become a world concern on spreading the fake news around the globe. Study done by previous researcher found that 90% of online users globally use social media in variety of task and daily activities (Taprial & Kanwar, 2012). A studied by Pickard (2017) expressed on the role of gatekeeper (SNS) causes spreading fake news to currently rapidly than before. By definition, SNS can be define as web-based services that allow individual to share, articulate, share, connect and view of their list of connections those made within the system (Boyd & Ellison, 2008). There are some SNS that have become global phenomenon for the past few decades starting from Friendster (2002), Myspace (2003), Facebook (2006),

Twitter (2006), Instagram (2010) and many mores. Figure 3 show the most popular SNS in the world with indicated the number of total users as of April 2018. Facebook dominate the chart with more than 2000 million users followed by YouTube and Instagram.

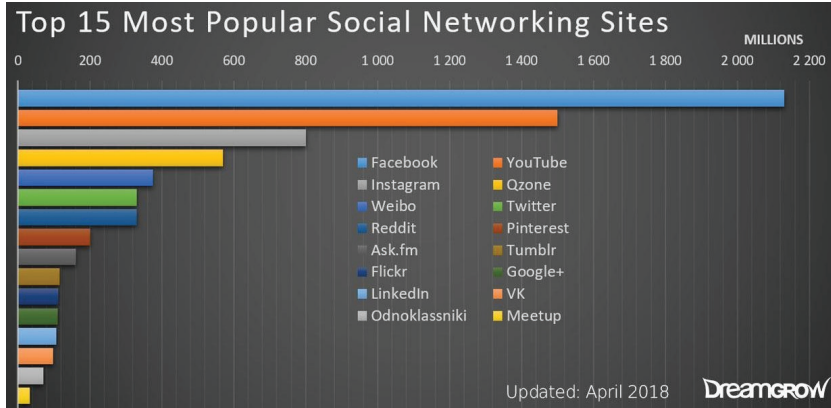


Figure 3. Top 15 most popular social networking sites 2018 in the World
Sources: Dreamgrow (2018)

In reflect of that, the most active SNS used in Malaysia were Facebook too with 97.3% social media user have an Facebook account at the end of year 2016 (MCMC, 2017b). Therefore, this study focuses on Facebook as an element spreading fake news because it is the most popular SNS in Malaysia.

Facebook

Facebook was founded by Mark Zuckerberg in 2004 to provide information resources, maintaining contact with friends, reunite old friends, and meet people with similar interest, ties to other people, sharing articles and news, and so forth (Wellman & Gulia, 1999; Eyadat & Eyadat, 2010). Several researchers proved that people who avoid major news use Facebook as platform to believe fake news to be genuine (Balmas, 2014; Mocanu, Rossi, Zhang, Karsai, & Quattrociocchi, 2015). Facebook is consider as one prominent sources of news in Malaysia. Reported by Reuters Institute for the Study of Journalisme (2016) revealed that 69% of Malaysian get information and news from social media primarily Facebook. Facebook role as spreading fake news and misinformation has increased years by years. Malaysia Communication and Multimedia Commission (MCMC) Network and Security Enforcement Chief Zulkarnain Mohd Yasin said "The most social media application abused by internet users in Malaysia was Facebook at 70%" (The SunDaily, 2017).

Lack of Media Literacy

Malaysia is consider as active social media penetrate in this region but still cannot differentiate between the real and fake news. This is because lack of media literacy. Media literacy is the ability to access, evaluate, analyze and create message in a variety form (Livingstone, 2004). Another studied by Silverstone (2004), described media literacy as a moral underpinning in doing critical and civic activity. The knowledge of media literacy make people able to make right decision in using the internet and digital application. Media literacy traditionally known as information literacy, information skills and currently known as digital literacy. Researcher believed the increasing trend of fake news spreading in Malaysia have relation on lack of media literacy. The school in Malaysia should implement information/ media/ digital literacy to discern truth effectively when searching for latest news and information online as recommended by several experts Hinrichsen & Coombs (2013) and Churchill, Trust & Holmes-henderson (2014). Media literacy help children to access, evaluate and analyze media message. They have some skills to identify bias, spin, misinformation and lies on media.

Motivation

Fake news is driven by many motivations and range of reasons, but it is often spread because of financial and political motivated (UK Parliament Post, 2017). A study by Gu et al. (2017), also indicated the motive of fake news is driven by financial and political reason.

Financial

One of reason fake news spreading is because financial purposes or in other word profit oriented. The mechanism is simple. When a user views new content or new article, the hosting website will display advert to generate money. According to Techcrunch (2012), a large portion of click will benefited from increased revenue. Living proved by a prolific Facebook-focused fake news writer Paul Horner he make \$10,000 a month from AdSense (Abby Ohlheiser, 2016). In other stories, Macedonian teenagers who create fake news stories make money \$5,000 a month. Four out of five successful post that they write and share on social media are false. Gu et al. (2017) also believed the motivation for fake news to spread is because of profit. It can be profit off both individual and organization and non-organizational body for example Facebook and Google are example of company that gain profit when something goes viral on the site, even if it not true.

Political

In the millennial era, social media and search engine are become the main platform for politician to create more followers. However, they are driven by also profit and non-profit organizational to support their political thought. Academician have founds the motive of fake news is for political events during US and French Presidential Election Campaigns (Howard, Bradshaw, Kollanyi, Desigaud, & Bolsover, 2017). The political fake news techniques are commonly being used today to make them are become more available (Gu et al., 2017). There is one research done by Thijssen (2017) to evaluate possible outcome for election from influences of fake news. Hence, it is show that fake news has become a new urgent matter and tools in new media. Fake news will relatively contribute to societal discussion about pros and cons of fake news uses that affect to change in voting behavior for voter in democracy countries around the globe.

Tools

The fundamental of spreading fake news requires tools. There are several type of tool that there are several potential software tools that has been discussed on underground forums to abused, leveraged to spreading fake news (Gu et al., 2017). Sensational headlines also play it role as tools to spread fake news (Gabiellkov, Ramachandran, Chaintreau & Legout, 2016).

Software Tools

There are a lot of software tools available in online underground market assisting in amplified fake news spreading for instance Automatic Social Media Account (Bots). This type of tools will automatically interact with other users. The host can manipulate items to be trending by setting all their likes, comments and share to ensure that fake news look more popular and real. In year 2016, there are about 23 million bots account in Twitter (Wolley & Howard, 2016). There are some other tools has been used to promote fake news likes click fraud, the sale of human, Black Hat Search Engine Optimization (SEO) and bot traffic (Gu et al., 2017). Among them, the most popular tools of many organization is 'search engine optimization'. This tools play role to increase the visibility of the websites on search engines and at the same time increase number of visitors. There are some extremist organization or individual manipulate the Google Rank Algorithm, so that their webpages will appear as top rank searched and dominated the search engine.

Sensational Headlines

Sensational headlines with eye-catching title always make their reader want to read or click. The problem of this sensational headlines is there were designed to be believed and shared. This often growth number of fake news spreading from the uncertainty of sources. Reader is likely to be left with the initial impression they seen on headline (Chesney, Liakata, Poesio, & Purver, 2017). Previous study also founded that 60% of shared URLs on Twitter are not clicked the linked before sharing after influences by sensational headlines (Gabiolkov et al., 2016). The idea of selling newspaper, book, articles with sensational and interesting headline still active today. This may bring to misleading cases and directly impact on spreading fake news to the people.

Methodology

This chapter will discuss on the research methodology that were used for data collection and also analysis of the study. Firstly unit of analysis, followed by sampling technique, research instrument and data collection and data analysis procedure. Simple random sampling has been used due to the time constraint of this study is short period and to reduce cost effectively. According to Sekaran (2003), questionnaires are very common way of collecting the data. Questionnaire contains the questions that stimulate prompt the respondents to provide required response. The questionnaire is suitable if the data to be obtained is fairly clear and quantitative in nature. Besides, it is anonymously completed, thus it allows the respondents' information to be keep in private and unknown for the researcher. Other than that, questionnaire also is a reformulated written set of questions, in which respondents record their answer, usually within rather closely defined alternatives. The questionnaire is an efficient data collection mechanism when the researcher knows exactly what is required and how to measure the variables of interest.

Therefore, questionnaire has been chosen as the main mechanism for this research in order to obtain the data. It is an efficient data collection mechanism and relatively inexpensive. The main advantage of this technique is that it can collect all the data with the completed response within the short period of time (Sekaran, 2003). In addition, the questionnaire can be administered personally, mailed to the respondents electronically distributed. A total of 196 questionnaire were useable for futher data analysis. This sample size should be considered adequate for exploratory analysis according to Krejcie and Morgan (1970) as

The primary data for this study was collected through self-administered questionnaires. This method was chosen because of the design of structured questionnaires would collect all the complete data and information needed within a short period of time. The questionnaires were distributed to 196 respondents of PTD 2017 cadet. Any doubts that the respondent might have on any question in the questionnaires were identified and clarified on the spot.

Unit of Analysis

The unit of analysis of this study is PTD cadet 2017 intake that study in INTAN Bukit Kiara, Kuala Lumpur. This study use close-ended questionnaire which comprises the types of scales which are nominal, ordinal and interval. The questionnaire are divided into three (3) part which is A, B and C. Researcher used three (3) measurement which is nominal, ordinal and interval scale on the questionnaire that is distributed to measure all the variables accordingly.

In Part A, first and foremost, researcher used nominal scale as to assign the subject to certain categories or group (Sekaran, 2003). Nominal scales are used in the Part A of questionnaire to measure the demographic area such as gender, age and categorized it. Besides, ordinal scales are also used by researchers. Ordinal scale not only categorized the variables in such a way as to denote differences among the various categories, it also rank-orders the categories in some meaningful way (Sekaran, 2003). This scale of measurement is used to measure demographic area such as education level, social networking websites responden working with, time spend using social networks sites. The respondent only need to tick in the appropriate box provided. It is purposely to obtain the respondents' personal data.

In Part B and Part C, the interval scale are used to measure factors that respondent things contribute to fake news spreading in Malaysia. The Likert-scale in consist of six (6) point statements of preferences ranged from strongly disagree to strongly agree (Figure 4).

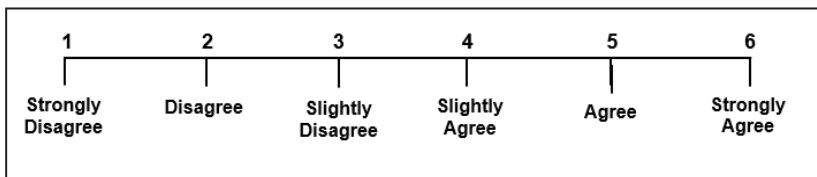


Figure 4. Likert-scale of six point statement

Sampling Technique

Sampling is the process of selecting sufficient data from the population which make it easier to generalize and analyse. In this study, simple random sampling has been used to select the sample size from target population who are PTD cadet 2017 intake. The 196 samples are determined using Krejcie and Morgan (1970) as sample size from the population of 398 PTD cadet 2017 (Figure 5). This research is conducted with a set of questionnaire given to PTD cadet 2017 randomly distributed in Kampus Utama, INTAN Bukit Kiara, Kuala Lumpur.

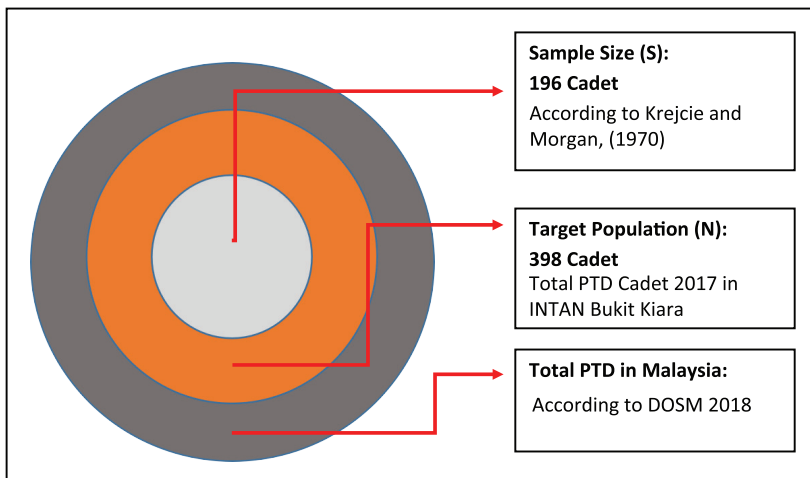


Figure 5. Sampling method for this research

Data Collection Procedure

The questionnaire has been chosen as the main mechanism for this research to collect the data. It stimulates prompt the respondent to provided required response. The questionnaire is an efficient approach data collection mechanism when it comes to quantitative study where researcher know what exactly required and how to measure the variables of interest. In addition, the questionnaire can be administered personally, linked generated by google form and distributed via WhatsApp to the respondent electronically. The advantages of this technique is data collection process can be done within short period of time. The questionnaire was designed to gather relevant data based on the framework as shown in Figure 6. The questionnaire developed consist of concept, dimension and element of this study.

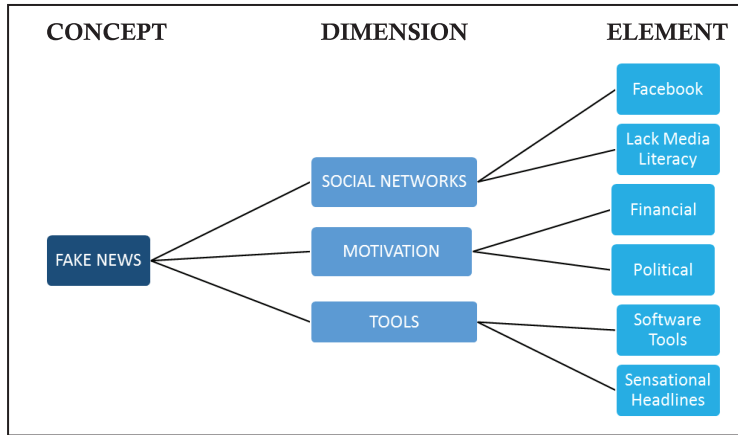


Figure 6. The concept, dimension and element framework

Apart of primary data, the secondary data also is used in this study. The author makes some library research to obtain the secondary data. This data had been taken from online journals, books, websites as well as unpublished material like conference proceedings and press released by local media players to increase the validity and precision of this study.

Sampling Technique

Cronbach Alpha analysis were used in order to determine the reliability of questionnaire of this research. The content and face validity for the questionnaire is perform the pilot test. The questionnaire was revised and eliminate the unneeded items after testing the questionnaire to 20 people. The rule of thumb for Cronbach's Alpha coefficients is show in Table 1 as referred to Sekaran & Bougie (2012).

Table 1. Cronbach's Alpha coefficient

Cronbach Alpha	Internal Consistency
0.90 – 1.00	Excellent
0.80 – 0.89	Good
0.70 – 0.79	Acceptable
0.60 – 0.69	Questionable
0.50 – 0.59	Poor
0.00 – 0.49	Unacceptable

Data Analysis

The data has been collected through questionnaire was analysed by using Software Package for Social Study (SPSS) version 21. Descriptive statistic such as frequency count and percentages were used to describe for demographic detailed. All the demographic details in Part A will be summarize into one table. For Likert scale in Part B and Part C the result will be evaluated, analyse and obtained from SPSS tools. In order to determine relationship between independent variables and dependent variables, Pearson Correlation Coefficient are used at Figure 7.

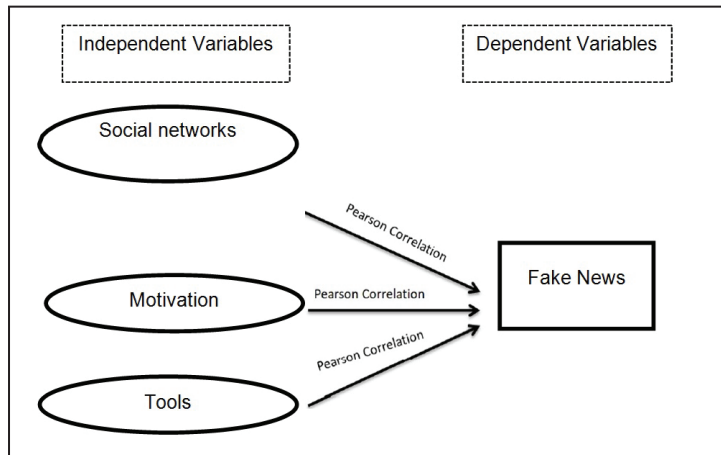


Figure 7. Pearson Correlation analysis

Pearson Correlation analysis is to investigate the relationship between independent and dependent variables of interest either have positive or negative correlation. According to Field (2009), the rule of thumb for interpretation of correlation coefficient is as Table 2.

Table 2. Interpretation of correlation coefficient

Size of Correlation	Interpretation
.90 to 1.00 (-.90 to -1.00)	Very high positive (negative) correlation
.70 to .90 (-.70 to -.90)	High positive (negative) correlation
.50 to .70 (-.50 to -.70)	Moderate positive (negative) correlation
.30 to .50 (-.30 to -.50)	Low positive (negative) correlation
.00 to .30 (.00 to -.30)	Negligible correlation

FINDINGS & DISCUSSIONS

Presents the result of the data analysis from descriptive analysis including frequency and percentage, Reliability Test and Pearson Correlation Analysis. Result will be present into two parts. The first part explained about descriptive analysis of data based on demographic profile followed for every single items in Part A. Next, the second part explains on the Pearson Correlation Analysis for interval Likert Scale questionnaires on Part B and Part C.

Demographic Profile (Descriptive Analysis – Part A)

In this research, descriptive analysis is being used. There were several demographic factors that have been tested on the questionnaires. As the feedback, author tabulated the frequency and percentage every single factors and explained the possibility what it would be with supported by previous researcher's findings. All 116 respondents' profile are summarized in table below.

Table 3. Demographic profile of the purposive sample, (N = 116)

Details	Frequency (N)	Percentage (%)
Gender		
Male	61	52.6
Female	55	47.4
Age		
21-25	27	23.27
26-30	77	66.37
31-35	11	9.35
35 >	1	0.01
Education Status		
Degree	86	74.1
Master	30	25.9
PhD	0	0.0
Social Network Sites do you have an account with?		
Facebook	106	33.4
Twitter	55	17.4
Instagram	99	31.2
YouTube	57	18.0
Daily spend time using social network sites?		
Less than an hour	7	6.0
1-2 hours	26	22.4
3-4 hours	37	31.9
4-5 hours	19	16.4
5 hours and more	27	23.3

Based on the result on Table 3, it shows that the male respondents are slightly more than female respondent which cover 52.6% of this sample while female only 47.4%. In this research, respondent are specifically divided into 4 interval range of age between age 21 to 35 because PTD Cadet Entry requirement should be not exceed age of 35. From the findings, age of respondent from 26 to 30 have become the majority of the respondent with indicated 77 cadet followed by age from 21 to 25 with covers 27 cadet. 11 respondents are between age of 31 to 35 and 1 respondent are above 35. Majority of the respondent's education status are degree holder with 74.1% or 86 people while master holder covers 25.9% or 30 people.

In this analysis, shows that all respondent are generally have more than 1 social media account. Facebook become the most popular choice to have an account with covers 33.4% followed by Instagram with 31.2% while YouTube and Twitter indicated 18% and 17.4% respectively. To concluded, Facebook and Instagram are the main platform of social media used by PTD Cadet. Table 3 also summarizes the daily spending time using networking sites per day. Most of the respondents are using social networking sites about 3-4 hours per day which covers 31.9% or 37 cadet. The second highest are more than 5 hours with took 23.3% from total sample of 116 cadets. 22.4% respondent use 1-2 hours to use social networking sites while 16.4% using it for 4-5 hours per day. Only 7 respondent use social networking sites below than an hour per day.

Pearson Correlation Analysis (Part B and Part C)

There is no negative sign found from every variables shows that all have positive correlation. As one variable increase, the other variable also increase. In this analysis, the strength of relationship between independent variables and dependent variable were determined. Study by previous researcher Cohen (1998) suggested that $r = 0.10-0.29$ is small strength, $r = 0.30-0.49$ considered as medium strength and $r = 0.50-1.00$ is large strength. Based on the result, Social Networks variable have large strength with value or $r = 0.715$. Motivation variable have medium strength with value of $r = 0.481$ while Tools variable indicated as small strength with value of $r = 0.252$. The p value is lower than 0.05 ($p < 0.05$) for all variable and shows that the result is significant. Based on the result at Table 4, all the independent variable has significant relationship with dependent variable. Therefore, all alternate hypotheses in this research are accepted and all null hypotheses are rejected. The most significant factors that contribute to fake news spreading in Malaysia is Social Networks.

Table 4. Pearson correlation test.

Pearson Correlation Test/ Variable	Social Networks	Motivation	Tools
Pearson Correlation, r value	0.715	0.481	0.252
Interpretation	Large	Medium	Small
Significant (2 Tailed), p value	0.000	0.000	0.006
Interpretation	Most Significant	Significant	Significant

Conclusion

As a conclusion, this study is early attempts to investigate the most significant factor contribute to fake news spreading in Malaysia. Based on the variables tested on the finding, most variables shown positive relationship toward fake news spreading in Malaysia and social networks was indicated as most significant factor in amplifying fake news spreading. Subsequently, this study provides clear understanding on the fundamental of fake news spreading phenomenon in Malaysia. With many information obtained from finding, a responsible party can plan their next step, action, evaluation and planning on how to reduce and counter this phenomenon.

References

- Abby Ohlheiser. (2016). *This is how Facebook's fake-news writers make money*. Retrieved from https://www.washingtonpost.com/news/the-intersect/wp/2016/11/18/this-is-how-the-internets-fake-news-writers-make-money/?utm_term=.930071767e52
- Allcott, H., & Gentzkow, M. (2017). Social media and fake news in the 2016 election. *Journal of Economic Perspectives*, 31(2), 211-236.
- Anti-Fake New Act. (2018). Laws of Malaysia. *Article*, (January), 1–21. Retrieved from http://defensewiki.ibj.org/images/c/cc/Malaysian_Constitution.pdf
- Balmas, M. (2014). When fake news becomes real: Combined exposure to multiple news sources and political attitudes of inefficacy, alienation, and cynicism. *Communication Research*, 41(3), 430-454.
- Berita Harian Online. (2017). 6275 aduan salah guna media baharu. Retrieved from <https://www.bharian.com.my/berita/kes/2017/11/348648/6275-aduan-salah-guna-media-baharu>
- Bernama. (2017). SKMM terima hamper 7000 aduan salah guna media sosial. Retrieved from <https://www.freemalaysiatoday.com/category/bahasa/2017/11/09/skmm-terima-hampir-7000-aduan-salah-guna-media-sosial/>
- Boyd, D. M. & Ellison, N. B. (2008). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 210-230.
- Chesney, S., Liakata, M., Poesio, M., & Purver, M. (2017). Incongruent headlines: Yet another way to mislead your readers. *Natural Language Processing Meets Journalism Workshop at EMNLP*, 1, 56–61. Retrieved from <http://www.aclweb.org/anthology/W17-4210>
- Churchill, W., Trust, M., & Holmes-Henderson, A. (2014). *Reading between the lines: Improving the UK's critical literacy*. Retrieved from https://www.wcmt.org.uk/sites/default/files/migrated-reports/1144_1.pdf

- Dreamgrow. (2018). *Top 15 most popular social networking sites and apps*. Retrieved from <https://www.dreamgrow.com/top-15-most-popular-social-networking-sites/>
- Eyadat, W., & Eyadat, Y. (2010). Instructional technology and creativity among university students: The missing link. *World Journal on Educational Technology*, 2(2), 87-99.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. London: SAGE Publication Ltd.
- Gabiolkov, M., Ramachandran, A., Chaintreau, A., & Legout, A. (2016). *Social clicks: What and who gets read on Twitter?* ACM SIGMETRICS/IFIP Performance. Retrieved from <https://hal.inria.fr/hal-01281190/document>
- Global Digital Report. (2019). *Global Digital Report 2019*. Retrieved from <https://digitalreport.wearesocial.com/>
- Gu, L., Kropotov, V., & Yarochkin, F. (2017). The fake news machine: How propagandists abuse the internet and manipulate the public. *Trend Micro*, 1–81. Retrieved from https://documents.trendmicro.com/assets/white_paper/wp-fake-news-machine-how-propagandists-abuse-the-internet.pdf
- Hinrichsen, J., & Coombs, A. (2013). The five resources of critical digital literacy: A framework for curriculum integration. *Research in Learning Technology*, 21(1063519), 1-16.
- Howard, P. N., Bradshaw, S., Kollanyi, B., Desigaud, C., & Bolsover, G. (2017). Junk news and bots during the french presidential election: What are French voters sharing over twitter? *Comprop Data Memo*, (May), 1–5. Retrieved from <http://comprop.oii.ox.ac.uk/wp-content/uploads/sites/89/2017/04/What-Are-French-Voters-Sharing-Over-Twitter-v9.pdf>
- Kemp, S. (2013). We are social: Social, digital and mobile in Malaysia. Retrieved from <http://wearesocial.net/blog/2012/01/social-digital-mobile-malaysia/>
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 38(1), 607–610.
- Livingstone, S. (2004) Media literacy and the challenge of new information and communication technologies. *Communication Review*, 7, 3-14.

- MAMPU. (2012). *Penerapan etika penggunaan media sosial dalam sektor awam*. Retrieved from http://www.cgso.gov.my/portal/images/penerapan_etika_media_sosial.pdf
- MCMC. (2017a). Internet usage statistics in Malaysia for 2017. Retrieved from <http://iamk.com.my/articles/2018/01/12/internet-usage-statistics-in-malaysia-for-2017/>
- MCMC. (2017b). *Internet users survey 2017*. Retrieved from <http://www.mcmc.gov.my>
- MCMC. (2014). *Annual report 2014*. Retrieved from <https://www.mcmc.gov.my/skmmgovmy/files/63/63f902cd-d990-4171-8867-13379b9a83d4/index.html#2>
- Mocanu, D., Rossi, L., Zhang, Q., Karsai, M., & Quattrociochi, W. (2015). Collective attention in the age of (mis)information. *Computers in Human Behavior*, 51, 1198-1204.
- New Straits Times. (2017). *227 cases of misuse of new media, including social media, probed last year*. Retrieved from <https://www.nst.com.my/news/nation/2017/08/268199/227-cases-misuse-new-media-including-social-media-probed-last-year>
- Pickard, V. (2017). A social democratic vision of media: Toward a radical pre-history of public broadcasting. *Journal of Radio and Audio Media*, 24(2), 200-212.
- Reuters Institute for the Study of Journalism. (2016). Reuters Institute Digital News Report 2016. Retrieved from <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/research/files/Digital%2520News%2520Report%25202016.pdf>
- Silverstone, R. (2004). Regulation, media literacy and media civics. *Media, Culture & Society*, 26(3), 440-449.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2012). *Research methods for business: A skill building approach*. New Delhi: John Wiley & Sons Ltd.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill-building approach. (4th Edition)*. New York: John Wiley & Sons.

- Taprial, V., & Kanwar, P. (2012). *Understanding social media*. Ventus Publishing ApS. Retrieved from https://www.akdistancelearning.net/resources_files/understanding-social-media.pdf
- TechCrunch. (2012). *Pre-IPO filing, facebook trading privately at \$84 billion valuation*. Retrieved from <http://techcrunch.com/2012/07/30/startup-claims-80-of-its-facebook-adclicks-are-coming-from-bots/>
- The Sundaily. (2017). *MCMC receives more than 6k complaints of social media abuse*. Retrieved from <https://www.thesundaily.my/archive/mcmc-receives-more-6k-complaints-social-media-abuse-MUARCH501708>
- Thijssen, Y. (2017). *Breaking the news: The effects of fake news on political attitudes*. Retrieved from <https://essay.utwente.nl/72995/>
- UK Parliament Post. (2017). *Online information and fake news*. Retrieved from <https://post.parliament.uk/research-briefings/post-pn-0559/>
- Wellman, B. & Gulia, M. (1999). The network basis of social support: A network is more than the sum of its ties. In Wellman, B. (ed), *Networks in the global village*. Boulder, CO: Westview Press.
- Woolley, S. C. & Howard, P. N. (2016). Political communication, computational propaganda, and autonomous agents - Introduction. *International Journal of Communication*, 10, 4882-4890.

Biro Pengaduan Awam (BPA) Negeri Sabah: Kesedaran Orang Awam Mengenai Perkhidmatan BPA di UTC Sabah

*Public Complaints Bureau of Sabah State (PCB):
Public Awareness towards PCB Services at UTC Sabah*

Liyana 'Izzati Aris

Bahagian Penyelidikan & Pembangunan (R&D),
Institut Tanah dan Ukur Negara (INSTUN), 35950 Behrang Ulu, Perak D.R

e-mel: liyanafidz86@gmail.com

Abstrak

Pusat Transformasi Bandar (UTC) merupakan satu mekanisme inovasi yang diusahakan oleh pihak kerajaan dalam menyediakan medium lokasi setempat bagi pelbagai perkhidmatan kerajaan/badan berkanun/sektor swasta di bawah satu bumbung supaya mampu menyelesaikan urusan pelanggan dengan mudah. Salah satu perkhidmatan awam tersebut adalah perkhidmatan Biro Pengaduan Awam (BPA). Sehubungan itu, kajian ini bertujuan memeriksa tahap kesedaran orang awam mengenai perkhidmatan BPA cawangan Negeri Sabah yang terletak di UTC Sabah. Kajian ini merupakan kajian rintis yang melibatkan persampelan rawak mudah iaitu 50 responden yang merupakan pelanggan yang telah atau sedang menggunakan perkhidmatan awam dan kemudahan di UTC Sabah pada hari pengedaran borang soalan kaji selidik. Hasil kajian menunjukkan bahawa secara keseluruhannya, kesedaran orang awam terhadap peranan dan perkhidmatan BPA adalah di tahap yang baik meskipun majoriti daripada responden tidak berurusan secara langsung dengan BPA negeri Sabah dari segi pengaduan awam. Justeru, usaha perlu digiatkan lagi untuk mempromosikan peranan BPA dalam meningkatkan kesedaran orang awam terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh BPA negeri Sabah di UTC Sabah agar terus kekal relevan sebagai badan pengawas kualiti penyampaian perkhidmatan awam.

Kata kunci: Kesedaran pelanggan, kualiti perkhidmatan awam, perkhidmatan pelanggan, agensi kerajaan, UTC Sabah

Abstract

An Urban Transformation Centre (UTC) is an innovative mechanism undertaken by the government in providing a one-stop centre for a variety of government / statutory/private sector services under one roof to facilitate clients' affairs. One such public service is the Public Complaints Bureau (PCB) service. Hence, this study was carried out to examine the level of public awareness towards the PCB Sabah State's branch service located in the UTC Sabah. This study was a pilot study involving simple random sampling of 50 respondents who had been or were using public services and facilities in the UTC Sabah on the day of the survey questionnaire distributed. The findings show that public awareness towards the PCB's role and services is at a decent level even though the majority of respondents did not deal directly with PCB Sabah State to lodge complaints. Therefore, further efforts should be elevated to promote the role of PCB in raising public awareness towards the services provided by the PCB of Sabah State within UTC Sabah to remain relevant as an advisory quality monitoring for public service delivery.

Keywords: Client awareness, quality of public services, client services, government agencies, UTC Sabah

Pengenalan

Perkhidmatan awam kini penting dalam usaha bersama membantu pentadbiran kerajaan memberikan kemudahan terbaik kepada rakyat demi merealisasikan aspirasi kerajaan dalam merakyatkan perkhidmatan awam. Kesedaran rakyat sebagai orang awam (public) ataupun pelanggan mengenai peranan sebenar setiap agensi awam serta badan berkanun yang menjadi medium bagi kerajaan menyalurkan kemudahan mahupun fasiliti amat penting supaya pentadbiran kerajaan berjalan dengan lancar dan sempurna. Pengaturan pelbagai strategi pihak kerajaan juga telah dilaksanakan dalam meningkatkan kualiti dan produktiviti penyampaian perkhidmatan awam untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

Budaya Inovasi dalam Peningkatan Kecemerlangan Perkhidmatan Awam

Gerakan membudayakan inovasi ke arah kecekapan sumber manusia dan penambahbaikan produktiviti perkhidmatan awam di Malaysia telah dimulakan oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Jabatan Perdana Menteri sejak awal tahun 1990-an lagi. Sepanjang tahun 1991-2007, MAMPU telah menerbitkan hampir 30 buah pekeliling yang memberikan panduan berkaitan kualiti dan produktiviti dalam penyampaian Perkhidmatan Awam Malaysia kepada pelanggan (Ahmad Raji, 2007). Pelanggan adalah pengguna utama keluaran yang dihasilkan oleh organisasi atau jabatan. Mereka juga mempunyai kuasa untuk menekan dan mempengaruhi corak pengurusan sumber manusia mahupun prasarana perkhidmatan. Tambahan pula, kini kesedaran tentang kualiti perkhidmatan telah meningkat dalam kalangan masyarakat. Oleh itu, aspek latihan dan pembangunan perlu diberi perhatian oleh organisasi untuk menghasilkan keluaran atau perkhidmatan yang berkualiti (Nurulhuda et al., 2009). Hanya kakitangan yang mempunyai pengetahuan dan kemahiran yang tinggi dapat membantu organisasi menghasilkan keluaran dan perkhidmatan yang berkualiti tinggi (Zafir & Fazilah, 2003).

Orang awam sebagai pelanggan yang menerima perkhidmatan daripada sesebuah organisasi semakin cenderung meminta perkhidmatan/program yang lebih efektif dan efisien. Perkhidmatan/program yang ditawarkan dapat dinilai kejayaannya berdasarkan persepsi pengguna. Selain itu, bagi mengukur kualiti serta keberkesanan perkhidmatan/program, kesedaran orang awam terhadap peranan dan langkah-langkah pelaksanaan setiap perkhidmatan agensi/ organisasi amat penting dan ianya adalah langkah pengauditan dalam penawaran khidmat yang unggul (Nadiyah et. al., 2015).

Latar Belakang Agensi Biro Pengaduan Awam

Biro Pengaduan Awam (BPA) merupakan sebuah agensi kerajaan di bawah Jabatan Perdana Menteri seliaan pentadbiran kerajaan persekutuan sejak 23 Julai 1971. Matlamat penubuhan sesuatu agensi awam adalah bertujuan melaksanakan dasar-dasar yang kerajaan telah tetapkan. Antara tujuan penubuhan agensi ini adalah untuk menyumbang kepada pencapaian kecemerlangan perkhidmatan awam melalui penyelesaian aduan awam serta sentiasa berusaha memberikan akses dan maklumat perkhidmatan agar menepati keperluan pelanggannya. Setiap aduan diberikan kepentingan dan ketelitian yang sewajarnya oleh pihak BPA demi memperkasakan Perkhidmatan Awam Malaysia.

BPA menggalakkan dan memberi kemudahan kepada rakyat yang tidak berpuas hati dengan sebarang salah tadbir di kalangan jentera pentadbiran awam untuk mengadu dengan penuh yakin. BPA menjadi peranan sebagai penghubung antara kerajaan dengan rakyat dan bertindak sebagai saluran yang membolehkan orang ramai mengemukakan kesulitan mereka semasa berurusan untuk mendapatkan perkhidmatan dari agensi kerajaan atau pengaduan terhadap sesuatu tindakan pentadbiran kerajaan yang dirasakan tidak adil. Dengan demikian, kerajaan secara berterusan memantapkan peranan dan tanggungjawab BPA serta agensi awam lain sejajar dengan peredaran masa. Pelbagai saluran aduan yang disediakan oleh pihak BPA, antaranya adalah melalui portal, telefon, faks, SMS, e-mel, surat-menyurat, media sosial (facebook, twitter) atau hadir sendiri ke pejabat BPA dalam membantu menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi tat kala berurusan dengan agensi-agensi kerajaan. Natijah positifnya, statistik-statistik aduan yang disediakan merupakan petunjuk awal prestasi umum dari kacamata orang awam terhadap kementerian, jabatan dan agensi awam, sekaligus dijadikan panduan bagi mempertingkatkan keberkesanan penyampaian perkhidmatan masing-masing.

Biro Pengaduan Awam Negeri Sabah

Prasarana BPA turut diperkukuhkan dengan menubuhkan beberapa cawangannya di negeri-negeri. Ketika ini, terdapat sembilan pejabat negeri iaitu pejabat negeri Selangor, Perak, Pulau Pinang/Kedah/Perlis, Melaka/Negeri Sembilan, Pahang, Terengganu/Kelantan, Johor, Sarawak dan Sabah. BPA negeri Sabah merupakan salah satu agensi kerajaan/awam daripada pelbagai 41 agensi kerajaan persekutuan dan kerajaan negeri Sabah lain yang menyediakan perkhidmatan kepada rakyat di sini sejak tahun 2007 di Menara MAA, Kota Kinabalu sebelum bertukar ke lokasi baharu di Menara UTC Sabah, Kota Kinabalu. UTC Sabah

yang telah mula beroperasi sejak 16 Disember 2013 menjadi sebuah pusat tumpuan warga Kota Kinabalu dan rakyat negeri Sabah untuk mendapatkan pelbagai perkhidmatan utama. Pejabat BPA negeri Sabah yang terletak di UTC Sabah tersebut merupakan satu-satunya lokasi yang mengendalikan aduan perkhidmatan awam bagi keseluruhan negeri Sabah dan Labuan pada peringkat persekutuan negeri.

Biro ini menggalas amanah sebagai badan pengawas atau “*watch dog*” bagi menjamin pentadbiran yang cekap dan adil di negeri Sabah. BPA umumnya, dan BPA negeri Sabah khususnya, sentiasa berusaha untuk meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatannya selaras dengan keperluan standard audit antarabangsa. BPA telah diiktiraf dan dianugerahkan sijil MS ISO 9001:2008 bagi Pengurusan Aduan Awam oleh SIRIM QAS International Sdn. Bhd. (30 Julai 2010 - 29 Julai 2013), seterusnya konsisten dengan pensijilan semula (8 November 2013 - 29 Julai 2016). Kejayaan ini menunjukkan komitmen BPA untuk memastikan mutu penyampaian perkhidmatan dipertingkatkan secara berterusan dalam pengurusan aduan awam.

Kepentingan Kajian

Penempatan BPA negeri Sabah dan lain-lain agensi kerajaan di UTC Sabah adalah inisiatif pendekatan inovasi oleh pihak kerajaan untuk meningkatkan kualiti prestasi sistem penyampaian perkhidmatan awam dan melangkaui kehendak pelanggan daripada pelbagai aspek kemudahan urusan di satu lokasi yang sama. Justeru, kaji selidik ini dilakukan adalah pertamanya, bertujuan untuk mengkaji responsif berkenaan peringkat kesedaran orang awam mengenai perkhidmatan BPA negeri Sabah sebagai sebuah agensi pengurusan, penyelarasan dan pemantauan aduan awam yang berkesan berdasarkan perbandingan demografi responden. Kedua, mengenal pasti kesedaran orang awam terhadap peranan BPA melalui perkhidmatan yang disediakan (sebagai contoh saluran aduan dan jenis-jenis aduan). Ketiga, mengenal pasti kesesuaian lokasi BPA negeri Sabah di UTC Sabah.

Dengan itu, secara tidak langsung pencapaian data analisis yang dibincangkan dalam kajian ini boleh diusulkan untuk sebarang penambahbaikan serta diharapkan dapat digunakan untuk kajian masa depan atau pemantauan lain dalam meningkatkan kesedaran orang awam terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh BPA negeri Sabah di UTC Sabah.

Metodologi

Kajian ini merupakan kajian tinjauan yang menggunakan kaedah soal selidik untuk mendapatkan data primer. Responden sasaran adalah terdiri daripada orang awam di Kota Kinabalu (orang-orang tempatan, pengunjung dan pelanggan) yang mana telah berurusan serta menerima perkhidmatan di pelbagai kaunter agensi kerajaan/badan berkanun atau menggunakan kemudahan/fasiliti yang disediakan di UTC Sabah, Kota Kinabalu. Kajian lapangan ini telah dilaksanakan pada 17 Ogos sehingga 4 September 2015 semasa menjalani Modul Strategic Partnership Programme (SPP) di BPA cawangan negeri Sabah bagi Program Diploma Pascasiswazah Pengurusan Awam (DPA), Subkluster Pembangunan Modal Insan, Kluster Kepimpinan dan Pembangunan Eksekutif, Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) Bukit Kiara, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia (JPA).

Responden yang dikenali secara rawak mudah dan diedarkan dengan borang soal selidik untuk dijawab ataupun ditemuramah secara bersemuka terus dengan responden semasa mengedarkan borang kaji selidik. Kajian ini meninjau sejauhmana tahap kesedaran orang awam terhadap perkhidmatan BPA negeri Sabah. Selain itu, faktor-faktor kepada pengetahuan orang awam mengenai BPA negeri Sabah dan kesesuaian lokasinya di UTC Sabah dapat dikenali apabila kajian ini dijalankan.

Populasi dan Persampelan Kajian

Bagi menentukan bilangan sampel kajian, Jadual Penentuan Sampel Krejcie dan Morgan (1970) telah dirujuk untuk mendapatkan bilangan sampel yang harus diambil untuk kajian ini. Dalam kajian lapangan ini, teknik persampelan rawak mudah telah digunakan dalam memilih sampel atau responden.

Dengan merujuk kepada rekod pas Sistem Pengurusan Pengunjung UTC Sabah, seramai 1,374,854 pengunjung sudah berkunjung ke UTC Sabah sejak mula beroperasi sehingga Julai 2015 dengan purata 2,000 pengunjung setiap hari (populasi, $N=2000$) (Bahagian Pengurusan Sabah, 2015). Oleh itu, saiz sampel yang sesuai untuk kajian ini adalah seramai 322 responden (sampel, $n=322$) berdasarkan jadual yang diberikan oleh Krejcie dan Morgan (1970). Jadual 1 menunjukkan penentuan saiz sampel daripada populasi. Namun begitu, kajian awal ini hanya memperoleh sampel kajian sebanyak 50 orang responden sahaja yang bersedia dan sudi menjawab borang soalan kaji selidik tersebut akibat kekurangan masa kajian.

Jadual 1. Jadual penentuan sampel oleh Krejcie dan Morgan (1970)

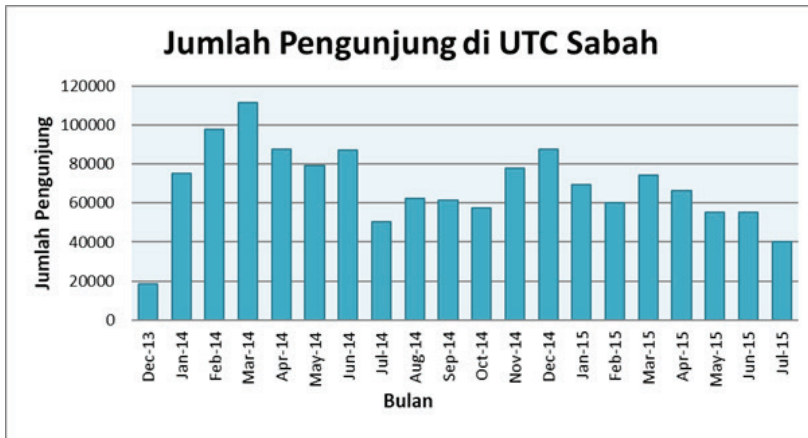
<i>Total</i>	<i>Sample</i>	<i>Total</i>	<i>Sample</i>	<i>Total</i>	<i>Sample</i>
10 ⇒	10	220 ⇒	140	1200 ⇒	291
15 ⇒	14	230 ⇒	144	1300 ⇒	297
20 ⇒	19	240 ⇒	148	1400 ⇒	302
25 ⇒	24	250 ⇒	152	1500 ⇒	306
30 ⇒	28	260 ⇒	155	1600 ⇒	310
35 ⇒	32	270 ⇒	159	1700 ⇒	313
40 ⇒	36	280 ⇒	162	1800 ⇒	317
45 ⇒	40	290 ⇒	165	1900 ⇒	320
50 ⇒	44	300 ⇒	169	2000 ⇒	322
55 ⇒	48	320 ⇒	175	2200 ⇒	327
60 ⇒	52	340 ⇒	181	2400 ⇒	331
65 ⇒	56	360 ⇒	186	2600 ⇒	335
70 ⇒	59	380 ⇒	191	2800 ⇒	338
75 ⇒	63	400 ⇒	196	3000 ⇒	341
80 ⇒	66	420 ⇒	201	3500 ⇒	346
85 ⇒	70	440 ⇒	205	4000 ⇒	351
90 ⇒	73	460 ⇒	210	4500 ⇒	354
95 ⇒	76	480 ⇒	214	5000 ⇒	357
100 ⇒	80	500 ⇒	217	6000 ⇒	361
110 ⇒	86	550 ⇒	226	7000 ⇒	364
120 ⇒	92	600 ⇒	234	8000 ⇒	367
130 ⇒	97	650 ⇒	242	9000 ⇒	368
140 ⇒	103	700 ⇒	248	10000 ⇒	370
150 ⇒	108	750 ⇒	254	15000 ⇒	375
160 ⇒	113	800 ⇒	260	20000 ⇒	377
170 ⇒	118	850 ⇒	265	30000 ⇒	379
180 ⇒	123	900 ⇒	269	40000 ⇒	380
190 ⇒	127	950 ⇒	274	50000 ⇒	381
200 ⇒	132	1000 ⇒	278	75000 ⇒	382
210 ⇒	136	1100 ⇒	285	100000 ⇒	384

Kaedah Pengumpulan dan Analisis Data

Pengumpulan data dilakukan secara cross-sectional iaitu hanya satu kali sahaja dalam satu masa. Kajian ini memberi tumpuan kepada pengumpulan data kuantitatif sebagai sumber utama. Soal selidik ini akan dibahagikan kepada tiga seksyen. Seksyen pertama (Seksyen A) adalah untuk soalan demografi (butir-butir peribadi), Seksyen B adalah mengenai orang awam yang telah mengunjungi UTC Sabah manakala Seksyen C adalah tentang orang awam yang pernah berurusan dengan BPA negeri Sabah. Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif sahaja iaitu bilangan dan peratusan sahaja serta dipersembahkan dalam bentuk jadual dan rajah.

Dapatan Kajian dan Perbincangan

Responden sasaran kajian terdiri daripada penduduk Bandaraya Kota Kinabalu yang sedang atau pernah mengunjungi Pusat Transformasi Bandar (UTC) Sabah. Jumlah populasi pengunjung UTC Sabah adalah seramai 1,374,854 sejak mula dibuka pada 16 Disember 2015 (Rajah 1). Waktu operasi UTC bermula seawal jam 8 pagi sehingga 9 malam pada setiap hari kecuali pada hari cuti umum.



Rajah 1. Jumlah pengunjung UTC Sabah berdasarkan rekod pas Sistem Pengurusan Pengunjung UTC Sabah

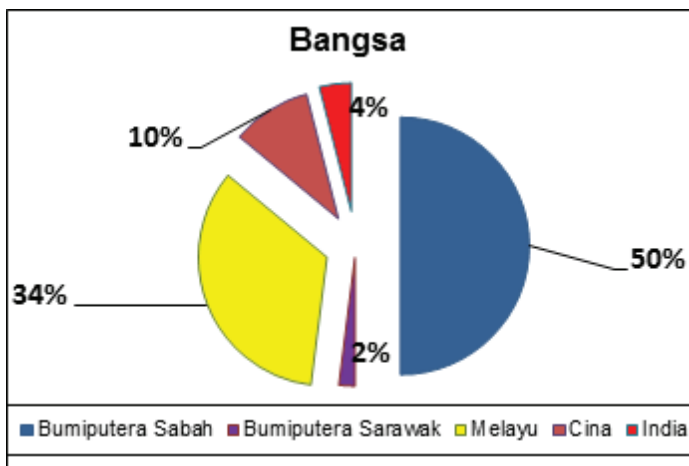
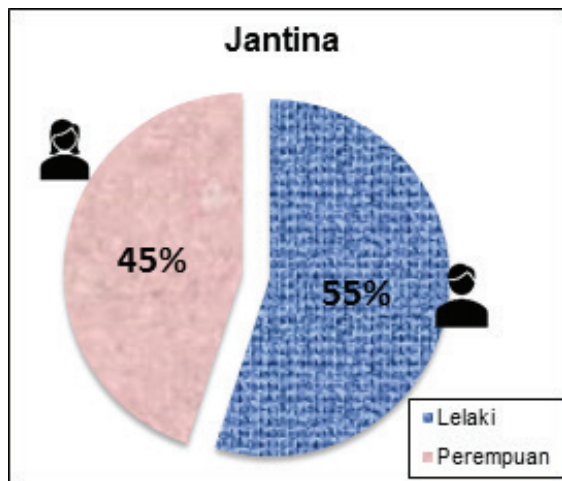
Sumber: Bahagian Pengurusan UTC Sabah (2015)

Analisis Profail Responden Kajian

Rajah 2 menunjukkan nilai peratusan yang diperolehi daripada 50 orang responden pengunjung UTC Sabah yang telah dikenalpasti untuk menjawab borang soalan kaji selidik berdasarkan jantina dengan 28 orang lelaki (55%) dan 22 orang wanita (45%). Daripada 50 orang responden tersebut, didapati Bumiputera Sabah mempunyai peratusan tertinggi iaitu 25 orang (50%) berbanding dengan Melayu seramai 17 orang (34%), Cina seramai 5 orang (10%), India seramai 2 orang (4%) dan lain-lain bangsa di Sabah adalah seorang (2%).

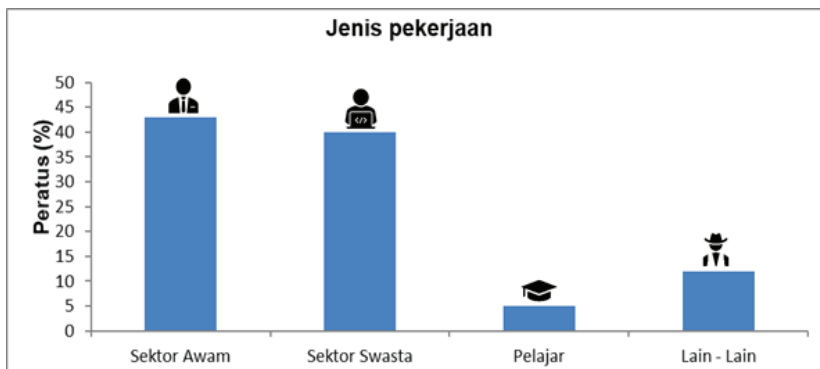
Berdasarkan kepada statistik jumlah pengunjung UTC Sabah yang ramai (purata 2,000 pengunjung setiap hari) pada Rajah 1 dan pengunjung yang terdiri daripada pelbagai bangsa seperti pada Rajah 2 menunjukkan kemudahan perkhidmatan kaunter agensi kerajaan/badan berkanun/sektor swasta di UTC adalah relevan dan menarik ramai pengunjung untuk menyelesaikan urusan

peribadi atau kerja. Menurut Nadiah et al. (2015), penubuhan UTC merupakan satu usaha dan inisiatif kerajaan Malaysia bagi menyediakan pelbagai khidmat utama kerajaan dan sektor swasta yang boleh didapati di dalam satu pusat sehenti atau di dalam satu bangunan kepada komuniti bandar. UTC juga diperkenalkan bagi meningkatkan kualiti perkhidmatan dan sistem penyampaian kerajaan melalui kerjasama strategik antara pelbagai agensi kerajaan termasuk penglibatan daripada sektor swasta (Urban Transformation Centre, 2012).



Rajah 2. Pengunjung UTC Sabah mengikut jantina dan bangsa

Seterusnya adalah analisis jenis pekerjaan responden. Rajah 3 menunjukkan nilai peratusan yang diperoleh daripada jenis-jenis pekerjaan pengunjung UTC Sabah. Seramai 22 orang (43%) daripada 50 responden bekerja dalam sektor awam manakala 20 orang (40%) responden bekerja dalam sektor swasta. Hasil tinjauan hanya menemui 2 orang pelajar (5%) dan jenis pekerjaan lain-lain (bekerja sendiri/tidak bekerja) adalah seramai 6 orang (12%).

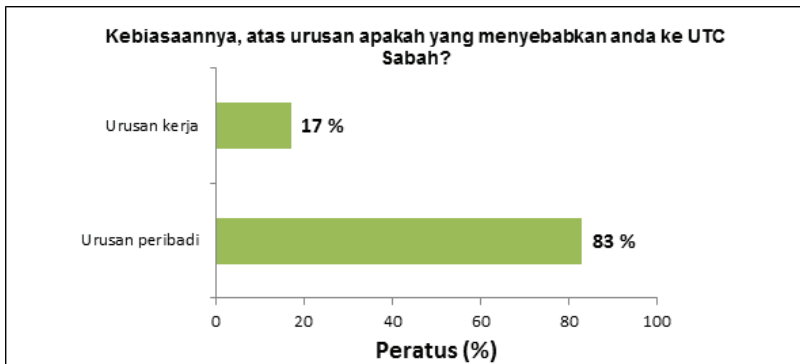


Rajah 3. Pekerjaan pengunjung UTC Sabah

Hasil tinjauan juga memperoleh jumlah responden berdasarkan umur dengan peratusan tertinggi adalah sebanyak 87 peratus iaitu 44 orang berumur antara 30–34 tahun sehingga 55–59 tahun. Ini mungkin disebabkan lingkungan umur ini merupakan pengunjung yang aktif berurusan di UTC Sabah dan terdiri daripada mereka yang sudah bekerja. Manakala seramai 4 orang (8%) responden berumur 18–24 tahun sehingga 25–29 tahun dan 2 orang (5%) adalah melebihi 60 tahun. Lingkungan pengunjung yang bekerja amat mementingkan tempoh penggunaan masa dan waktu menunggu untuk perkhidmatan dalam menyelesaikan sesuatu urusan kerana terikat dengan komitmen kerja. Oleh itu, perkhidmatan kaunter pelbagai agensi yang efektif dan efisien di UTC Sabah menarik minat pengunjung bandaraya yang bekerja tersebut untuk mendapatkan pekhidmatan yang disediakan. Justeru, kepuasan pengguna merupakan satu elemen yang penting dalam menentukan mutu produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh sesebuah organisasi yang sememangnya amat penting untuk mendapatkan kepercayaan pengguna terhadap produk dan servis yang disediakan (Noremy & Fadilah, 2011).

Seterusnya, Rajah 4 menunjukkan nilai peratusan yang diperoleh berdasarkan jenis urusan pengunjung ke UTC Sabah. Seramai 42 orang (83%) berurusan atas

sebab peribadi manakala 8 orang (17%) menguruskan hal kerja ataupun sebagai kakitangan yang bekerja di UTC Sabah. Majoriti daripada responden selesai menggunakan pelbagai perkhidmatan atas urusan peribadi di UTC seperti melakukan pembayaran bil, pendaftaran lesen, kad pengenalan, pinjaman bank, kaunseling, aktiviti bagi golongan belia, warga emas dan kanak-kanak. Selain itu, kemudahan/fasiliti yang disediakan di UTC seperti ruangan menunggu yang selesa, penyaman udara, bahan bacaan, televisyen, tandas awam, ruangan solat dan lain-lain merupakan antara faktor pengunjung datang berurusan.



Rajah 4. Jenis urusan pengunjung di UTC Sabah

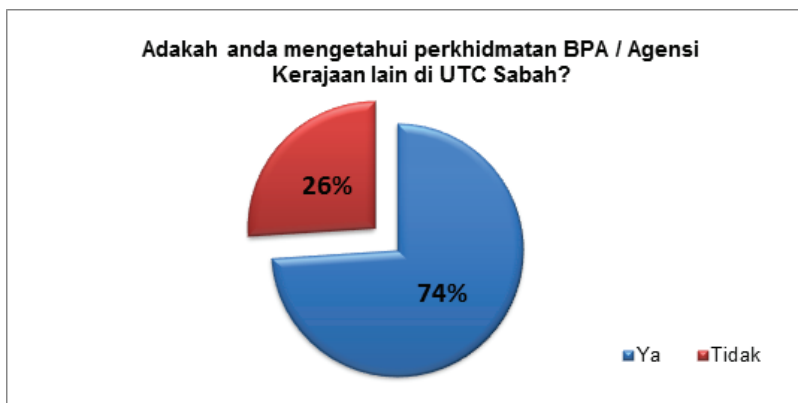
Hasil tinjauan juga mendapati pengunjung menggunakan kemudahan yang terdapat di UTC untuk urusan kerja mahupun peribadi kerana yakin dengan perkhidmatan kaunter yang diberikan. Perkhidmatan yang cekap akan membolehkan masa yang lebih pendek diambil untuk melengkapkan transaksi atau urusan. Oleh itu, kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan akan meningkat, seterusnya dapat menangani kerenah pelanggan dengan lebih berkesan (Zikri & Katiman, 2010).

Kesedaran Orang Awam Mengenai Biro Pengaduan Awam Sabah

Rajah 5 menunjukkan nilai peratusan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan responden tentang perkhidmatan awam yang disediakan di UTC Sabah. Seramai 37 responden (74%) yang ditinjau mengetahui fungsi-fungsi perkhidmatan agensi kerajaan/badan berkanun lain seperti Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO), Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN), Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ), Jabatan Imigresen dan sebagainya termasuklah BPA, yang membuka kaunter perkhidmatan di UTC Sabah yang mana merupakan satu pusat yang menyediakan pelbagai

perkhidmatan untuk kemudahan urusan serta keselesaan pengguna.

Ini membuktikan responden yang majoritinya terdiri daripada pekerja awam dan swasta; melebihi 30 tahun sehingga 60 tahun seperti pada Rajah 3 peka dengan isu-isu semasa negara dan peranan setiap perkhidmatan awam. Situasi ini sedikit sebanyak menunjukkan kesedaran orang awam terhadap inisiatif kerajaan dalam merakyatkan perkhidmatan awam adalah berhasil melalui perkongsian sumber dan kesepakatan kerjasama awam-swasta-NGO, sebagai contoh di UTC yang dapat memberikan perkhidmatan unggul demi kesejahteraan rakyat (Ali Hamsa, 2014).

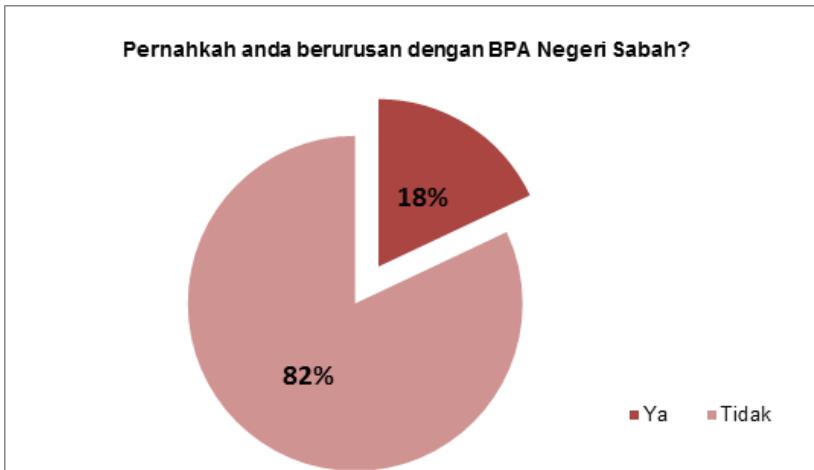


Rajah 5. Pengetahuan pengunjung mengenai perkhidmatan BPA dan agensi kerajaan lain

Analisis berkaitan urusan pengunjung di BPA Sabah (Rajah 6) menunjukkan nilai peratusan yang diperoleh berdasarkan kajian ini sama ada pengunjung pernah berurusan dengan pihak BPA Negeri Sabah di UTC Sabah ataupun tidak. Seramai 41 orang (82%) tidak pernah berurusan dengan BPA Sabah walaupun majoriti daripada responden mengetahui terdapatnya Pejabat BPA di UTC Sabah seperti yang dibincangkan dalam Rajah 5. Manakala seramai 9 orang (18%) pernah berurusan dengan BPA Sabah.

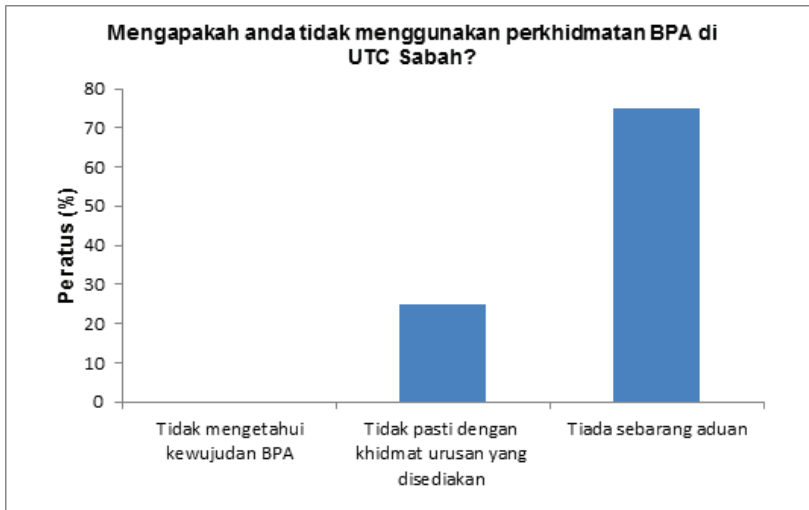
Ini menunjukkan peranan BPA masih lagi relevan sebagai medium saluran orang awam menyampaikan pengaduan isu-isu tertentu untuk perhatian kerajaan walaupun bilangan aduan yang diterima adalah sedikit. Peranan BPA adalah signifikan sebagai pemantau kepada agensi kerajaan dalam menguruskan aduan dengan menganalisis isu-isu yang diterima, menyiasat aduan awam yang berasas dan mengatasi setiap isu yang dibangkitkan oleh rakyat untuk meningkatkan kualiti

sistem penyampaian perkhidmatan awam (BPA, 2014).



Rajah 6. Pengunjung yang pernah atau tidak pernah berurusan dengan BPA negeri Sabah

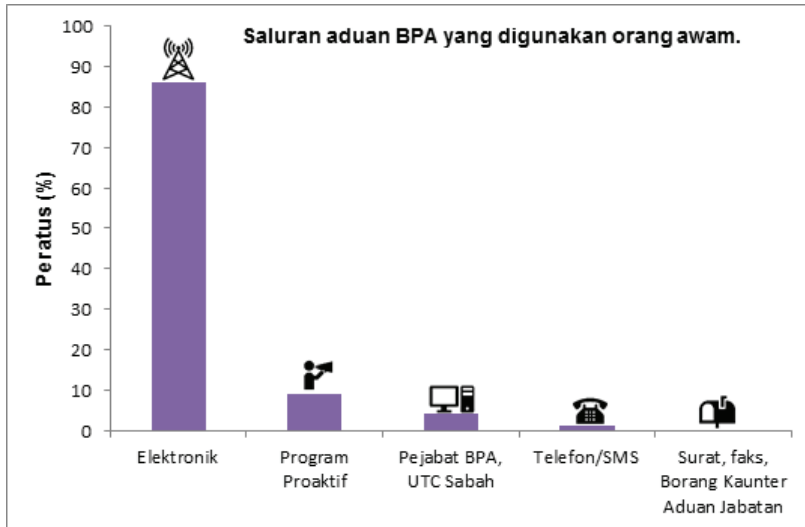
Berdasarkan hasil tinjauan, perkara yang menyebabkan seramai 30 orang (73%) daripada 41 responden yang tidak pernah berurusan dengan BPA negeri Sabah (Rajah 6) menyatakan bahawa mereka tidak menggunakan perkhidmatan BPA kerana tiada sebarang aduan yang hendak dikemukakan manakala seramai 11 orang (27%) daripada 41 responden tersebut tidak pasti dengan khidmat urusan yang disediakan oleh pihak BPA (Rajah 7). Situasi ketidakpastian peranan BPA oleh orang awam ini disedari oleh pihak BPA dan pelbagai inovasi sedang giat dilaksanakan kini untuk meningkatkan kepekaan dan kesedaran rakyat mengenai saluran pengurusan aduan awam tersebut (BPA, 2014).



Rajah 7. Pengunjung yang tidak menggunakan perkhidmatan BPA di UTC Sabah

Medium elektronik merupakan saluran aduan BPA yang paling tinggi mungkin adalah disebabkan orang awam selesa menggunakan kemudahan teknologi maklumat secara atas talian. Globalisasi mencetuskan pelbagai cabaran kepada organisasi masa kini. Isu-isu seperti pengurangan kos, peningkatan perkhidmatan dan inovasi merupakan cabaran utama kepada organisasi. Isu-isu ini wujud akibat berlakunya perubahan dalam persekitaran teknologi dan maklumat (Liff, 2011). Dalam usaha organisasi mengurus sumber manusianya, teknologi maklumat amat memainkan peranan yang penting. Sistem perisian maklumat yang mana melalui medium elektronik menyumbang ke arah pengurangan kos, peningkatan perkhidmatan dan inovasi. Menggantikan tenaga manusia dengan perisian berteknologi tinggi mampu menghasilkan keluaran atau perkhidmatan yang lebih efektif dan efisien (Zafir & Fazilah, 2003).

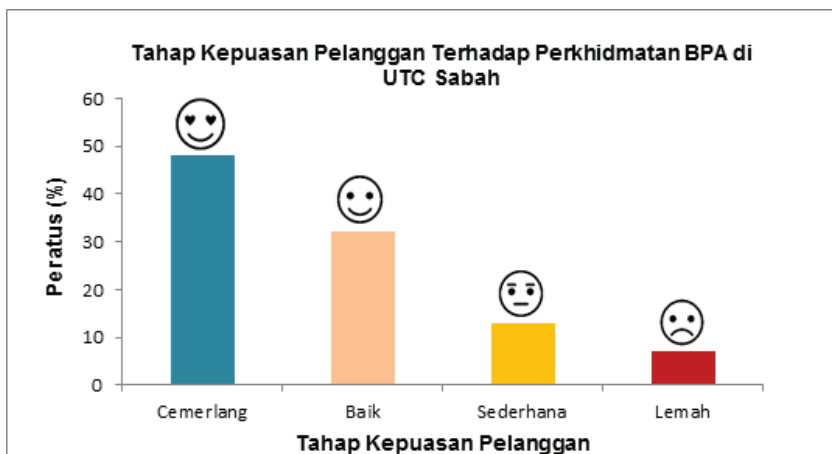
BPA juga telah memperlihatkan perubahan dan usaha yang positif untuk mendekati orang awam yang telah memberikan kepercayaan dengan menggunakan khidmat BPA sebagai tempat untuk menyalurkan aduan. BPA menyediakan pelbagai wadah untuk memudahkan orang awam menyalurkan pelbagai maklumbalas dalam bentuk aduan, pertanyaan, cadangan dan khidmat nasihat. Majoriti responden yang pernah berurusan dengan BPA Sabah mengemukakan aduan melalui medium elektronik (86%) berbanding saluran lain iaitu program proaktif seperti pameran/kiosk (8%), hadir sendiri ke pejabat BPA (4%) dan telefon/SMS (2%) berdasarkan kepada Rajah 8.



Rajah 8. Saluran aduan yang disediakan oleh pihak BPA

Memandangkan medium elektronik kini semakin meluas, orang awam menjadikan laman sesawang/portal BPA sebagai medium utama untuk membuat aduan dengan mengisi borang aduan BPA atas talian (online) kerana ianya lebih efisien dan efektif. Antara jenis-jenis aduan yang kebiasaannya dikemukakan adalah kelewatan/tiada tindakan (41%), kekurangan kemudahan/fasiliti awam (29%), tindakan tidak adil (16%), pelbagai aduan (10%) serta ketidakcekapan kualiti perkhidmatan awam (4%).

Sementara itu, analisis pada Rajah 9 pula menunjukkan majoriti daripada orang awam yang pernah berurusan dengan BPA memberi respon yang sangat positif iaitu cemerlang (49%). Situasi tersebut adalah disebabkan mereka berpuas hati dengan perkhidmatan BPA negeri Sabah dalam mengendalikan aduan. Sebaliknya, minoriti daripada responden iaitu sebanyak 6 peratus memberikan respon yang kurang baik/lemah kerana mungkin pelanggan mengharapkan BPA menyelesaikan isu-isu yang dibangkitkan seterusnya keputusan tersebut memihak kepada mereka, sedangkan tindakan penyelesaian aduan adalah di bawah bidang kuasa pihak agensi terbabit dan tidak semua kehendak mereka dapat dipenuhi.

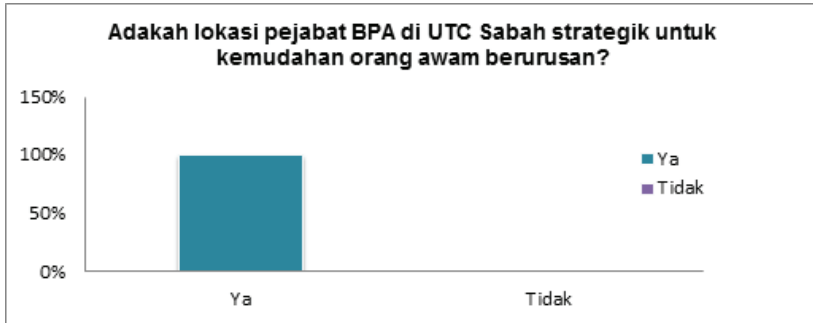


Rajah 9. Tahap kepuasan pelanggan (orang awam)

BPA negeri Sabah sentiasa berusaha memenuhi keperluan dan kepuasan pengadu bagi menyelesaikan aduan yang diterima untuk memastikan konsistensi/peningkatan prestasi pengurusan aduan awam. Kualiti perkhidmatan boleh ditakrifkan sebagai penilaian sikap terhadap perkhidmatan selari dengan kepuasan pelanggan secara keseluruhannya (Zeithaml et al., 1996). Menurut Parasuraman et al. (1988) pula, kualiti perkhidmatan didefinisikan sebagai keupayaan sesebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi jangkaan pelanggan. Sekiranya jangkaan adalah lebih besar daripada prestasi, maka kualiti dilihat kurang memuaskan dan ketidakpuashatian pelanggan akan berlaku (Lewis & Mitchell, 1990).

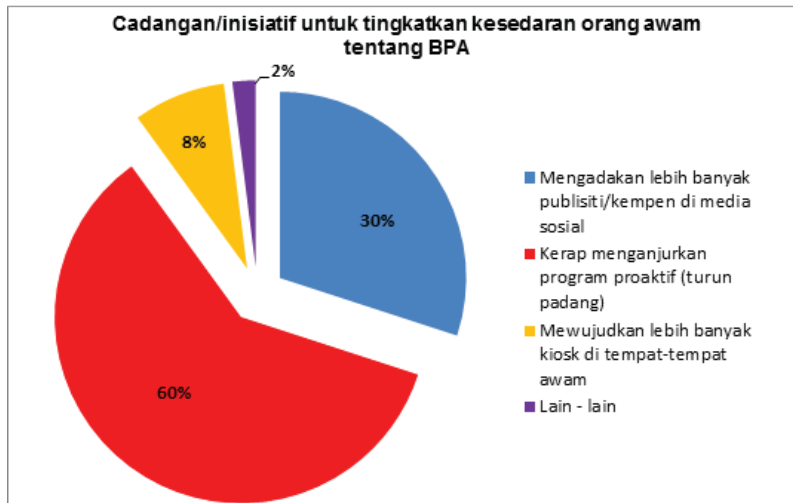
Kesesuaian Lokasi Pejabat Biro Pengaduan Awam di UTC Sabah

Hasil tinjauan menunjukkan kesemua responden iaitu 50 orang awam (100%) bersetuju lokasi pejabat BPA negeri Sabah adalah strategik ditempatkan di UTC Sabah (Rajah 10). Responden menyatakan bahawa UTC Sabah yang menempatkan beberapa agensi termasuklah pejabat BPA untuk beroperasi di satu tempat, amat memudahkan mereka menguruskan lebih daripada satu urusan dan juga UTC berada di kawasan tumpuan bandaraya. Langkah penempatan pejabat BPA negeri Sabah di UTC Sabah dapat membantu mengurangkan kos operasi pejabat BPA di negeri di samping berupaya merapatkan hubungan dengan orang awam bagi mendapatkan maklum balas berkenaan penyampaian agensi awam secara keseluruhannya (BPA, 2014).



Rajah 10. Kesesuaian lokasi pejabat BPA di UTC Sabah

Pada masa yang sama, BPA perlu menggiatkan penganjuran program proaktif secara maksimum seperti yang dicadangkan oleh responden seramai 30 orang (60%) melalui pendekatan turun padang (Rajah 11). BPA perlu menggiatkan lagi penganjuran program proaktif/aktiviti turun padang/roadshow (seperti yang pernah dilaksanakan oleh BPA iaitu Program Mesra Rakyat, Kaunter Aduan Bergerak dan Kaunter Aduan Bergerak Bersepadu) secara maksimum terutamanya di kawasan luar bandar dan pedalaman Sabah. Dengan komitmen dan kerjasama daripada semua kementerian dan agensi (termasuklah agensi-agensi di bawah kerajaan negeri), orang awam berpeluang menyampaikan aduan/maklum balas secara lebih terbuka khususnya demi keprihatinan ke atas penduduk luar bandar (BPA, 2014).



Rajah 11. Cadangan untuk peningkatan kesedaran tentang BPA

Sebagai input tambahan, bagi memastikan tiada golongan yang terpinggir daripada usaha kerajaan dalam memastikan kualiti penyampaian perkhidmatan awam dipertingkatkan, komitmen BPA diperlukan secara berterusan melalui pengurusan aduan awam yang inovatif. Terdapat dua (2) cadangan penambahbaikan yang dianggap boleh memberikan implikasi positif selepas melaksanakan kajian ini iaitu:

- i. Memandangkan media elektronik kini semakin meluas, orang awam menjadikan laman sesawang sebagai medium utama untuk membuat aduan. Justeru, portal BPA perlu sentiasa dikemaskinikan oleh Unit Teknologi Maklumat BPA dari semasa ke semasa bagi memastikan penyampaian maklumat yang dihebahkan dan sistem aduan atas talian (on-line) sentiasa tepat dan cepat.
- ii. Bekerjasama dengan Unit ICU (Penyelarasan dan Pelaksanaan), Jabatan Perdana Menteri dalam menerbitkan video animasi pendek mengenai BPA dan disiarkan di kaca televisyen supaya orang awam peka dengan peranan BPA sebagai badan pengawas (“watch-dog”) yang boleh memberikan kerjasama dalam pengaduan berkaitan pentadbiran awam.

Kesimpulan

Kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti kesedaran orang awam mengenai perkhidmatan BPA negeri Sabah di UTC Sabah. Secara kesimpulannya, pengunjung UTC iaitu komuniti Bandaraya Kota Kinabalu yang terdiri daripada pelbagai latar belakang menggunakan perkhidmatan kaunter agensi-agensi kerajaan mahupun kemudahan yang disediakan di UTC Sabah telah mengetahui perkhidmatan dan peranan BPA. Walau bagaimanapun, majoriti tidak berurusan dengan BPA kerana tiada sebarang aduan atau kesulitan yang mahu dikemukakan. Bagi responden yang pernah berurusan dengan BPA, mereka menyatakan lebih selesa dan gemar mengemukakan aduan melalui medium elektronik berbanding saluran lain ataupun tidak hadir ke pejabat BPA Sabah di UTC Sabah walaupun lokasinya amat strategik.

Penghargaan

Penghargaan diberikan kepada pegawai dan kakitangan BPA negeri Sabah, terutamanya Pengarah Jabatan iaitu Yang Berusaha Tuan Georgie Abas dalam menyediakan kemudahan praktikal, khidmat nasihat serta rujukan berkaitan dengan kajian lapangan ini.

Rujukan

- Ahmad Raji Yaakub. (2007). *Meningkatkan kualiti dan produktiviti perkhidmatan awam*. Diperoleh daripada <http://www.agc.gov.my/pdf/pekeliling/pelbagai/QdanP.pdf>
- Ali Hamsa. (2014). *Merakyatkan perkhidmatan awam - Pejabat Ketua Setiausaha Negara dan MAMPU*. Diperolehi daripada www.pmo.gov.my/ksn
- Bahagian Pengurusan UTC Sabah. (2015). *VMS Consolidate Data of UTC (Sabah) Visitor from 16 Dec 2013 to 31 July 2015*. Diperolehi daripada Mark Mojito, Officer of UTC Sabah Management, Sabah Credit Corporation.
- BPA. (2014). *Laporan tahunan 2013*. Putrajaya: Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30*, 607-610.
- Lewis, B. R. & Mitchell, V. W. (1990). Defining and measuring the quality of customer service. *Marketing Intelligence and Planning, 8*(6), 11-17.
- Liff, S. (2011). *Improving the performance of government employees – A manager's guide*. United States: American Management Association.
- Nadiah, H. A. J., Jalaluddin, A. M. & Er, A. C. (2015). Pusat Transformasi Bandar (UTC) sebagai pusat hentian setempat: Kajian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan UTC Kuala Lumpur. *GEOGRAFA Online Malaysia Journal of Society and Space, 11*, 143-157.
- Noremy Che Azmi & Fadilah Mat Assain @ Hashim (2011). *Tahap kepuasan pelajar terhadap kemudahan dan perkhidmatan yang disediakan di Politeknik Port Dickson (PPD) bagi sesi Disember*. Diperoleh daripada http://www.polipd.edu.my/v3/sites/default/files/20111007_Noremy.pdf
- Nurulhuda Ramli, Chai Siew Fun & Fazli Idris (2009). Kajian kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan perpustakaan universiti awam di Malaysia. *Jurnal Pengurusan, 28*, 23-43. Diperoleh daripada www.ukm.my/penerbit/jurnal_pdf/jp28-02.pdf

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Urban Transformation Centre (2012). Pengenalan UTC. (Diperolehi daripada laman sesawang pada 26 Julai 2015: <http://www.utc.my/pengenalan.php>.)
- Zafir Mohd Makhbul & Fazilah Mohamad Hasun. (2003). *Mengurus sumber manusia*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1996) The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zikri Muhammad & Katiman Rostam. (2010). The multidimensionality of the quality of customer service delivery construct by local authority. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 1(3) 339-342.

Tahap Pengetahuan Am dalam Kalangan Kakitangan Institut Tanah dan Ukur Negara (INSTUN)

*General Knowledge Level among
National Land and Survey Institute (INSTUN) Staff*

Azfaizan Ahmad Sarkawi & Riduan Kateno

Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan, Institut Tanah dan Ukur Negara,
35950 Behrang Ulu, Perak D.R

e-mel: faizan@instun.gov.my

Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk menilai tahap pengetahuan am dalam kalangan kakitangan INSTUN merangkumi kumpulan perkhidmatan profesional dan sokongan. Berdasarkan jumlah perjawatan yang diisi iaitu seramai 143 orang, sasaran responden dikenal pasti dan merupakan kakitangan berjawatan tetap yang bertugas di INSTUN. Kajian dilaksanakan dengan kaedah tinjauan menggunakan instrumen soal selidik *Google Form* yang dapat menjimatkan masa dan mengurangkan penggunaan kertas. Setelah selesai membuat soalan-soalan yang berkaitan, tinjauan dijalankan dengan menggunakan soal selidik *Google Form* dan pautan soal selidik dihebahkan kepada kakitangan INSTUN melalui saluran e-mel jabatan dengan perisian *Microsoft Office Outlook*. Dapatan kajian menunjukkan tahap pengetahuan am dalam kalangan kakitangan INSTUN adalah tinggi. Kakitangan perempuan didapati mempunyai tahap pengetahuan am yang lebih tinggi berbanding lelaki secara keseluruhan. Berdasarkan tinjauan tahap pengetahuan am mengikut kategori bahagian perkhidmatan di dapati responden di Bahagian Pentadbiran dan Kewangan mencatatkan kakitangan yang mempunyai pengetahuan am yang tinggi. Berdasarkan kajian ini, pihak INSTUN perlu mengambil langkah pro aktif untuk meningkatkan amalan membaca di kalangan kakitangannya. Pengetahuan am berhubung isu-isu semasa dan pengetahuan am yang lain harus dikuasai tanpa terikat dengan bidang pengkhususan masing-masing.

Kata kunci: Pengetahuan am, INSTUN, tahap pengetahuan, sumbangan kepada industri

Abstract

This study aims to examine and determine the level of general knowledge among INSTUN staff, including professional and management officers and support group personnel. Based on the total 143 personnel, the target of the respondents was identified and narrowed to the permanent staffs. This population-based observational study was performed on data obtained from the survey method using the Google Form questionnaire, which saves time and greener. Upon completion of the relevant item questions, the Google Form questionnaire was disseminated to all INSTUN staff through the department's email channel with Microsoft Office Outlook software. The findings show that the level of general knowledge among INSTUN staff is high. Female employees are found to have a higher level of general knowledge than men overall. Based on a survey of general knowledge levels by divisions exposed by respondents in the Administration and Finance Division, it is noted that employees with high general knowledge. Based on this research, INSTUN has to take proactive steps to improve its reading practice among its staff. General knowledge of current issues and other general knowledge should be mastered without being tied to their respective fields of expertise.

Keywords: General knowledge, INSTUN, knowledge level, contribution to the industry

Pengenalan

Di era globalisasi, masyarakat mudah untuk mencari dan mempelajari sesuatu ilmu pengetahuan. Mereka dapat mencari pelbagai ilmu pengetahuan yang ada sama ada melalui pembelajaran di institusi-institusi pengajian mahupun menggunakan bantuan peranti-peranti elektronik seperti komputer, laptop dan telefon pintar ataupun melalui bahan bercetak seperti surat khabar, majalah dan jurnal. Namun begitu, di samping pelbagai cabang ilmu yang kita peroleh dalam bidang pengkhususan, pengetahuan am juga merupakan satu ilmu yang penting untuk kita miliki. Pengetahuan am amat penting bagi setiap orang tanpa mengira apa pangkatnya atau pekerjaannya.

Pengetahuan umum dapat didefinisikan sebagai pengetahuan yang bernilai mengenai topik tertentu seperti kepentingan sosial masyarakat, budaya, peradaban, masyarakat atau negara (Targetstudy, 2020). Dengan kata yang lebih mudah, pengetahuan am adalah pengetahuan tentang setiap aspek kehidupan manusia sama ada sosial, ekonomi, politik, sejarah, perubatan dan alam sekitarnya. Oleh itu, tidak salah untuk mengatakan bahawa pengetahuan am merangkumi hampir kesemua aspek kehidupan manusia. Hal ini kerana dengan pengetahuan am, kita tidak akan ketinggalan daripada mengetahui apa yang telah dan sedang berlaku di sekeliling kita. Menurut Hirsch (2020) pula, seseorang yang mempunyai pengetahuan am yang tinggi membolehkan mereka lebih kompeten dalam melakukan sesuatu tugas yang dilakukan dalam pekerjaan sehariannya. Oleh itu, satu kajian tinjauan menggunakan soal selidik telah dijalankan dalam kalangan kakitangan Instituti Tanah dan Ukur Negara (INSTUN) untuk mengetahui tahap pengetahuan am mereka terhadap perkara yang berlaku di sekeliling mereka.

Metodologi

Kajian ini hanya dilakukan di Institut Latihan Awam (ILA) iaitu INSTUN. Populasi bagi kajian ini merupakan kakitangan INSTUN dan sampel bagi kajian ini terdiri daripada 50 kakitangan INSTUN. Untuk melaksanakan kajian ke atas tahap pengetahuan am kakitangan INSTUN, pengkaji tidak menggunakan cara mengedarkan borang soal selidik sebaliknya menggunakan soal selidik dari *google form*.

Seramai 50 responden di INSTUN telah menjawab soal selidik yang dijalankan. Sampel kajian yang dipilih adalah secara rawak mudah. Soal selidik yang dijawab mengandungi tiga bahagian iaitu Bahagian A yang melibatkan maklumat latar belakang responden. Seterusnya, Bahagian B pula berkaitan dengan soalan-soalan yang melibatkan pengetahuan am dan memerlukan

pengetahuan am dan memerlukan responden untuk berhati-hati ketika menjawab kerana terdapat beberapa soalan yang salah manakala Bahagian C pula berkaitan dengan pendirian dan persepsi responden.

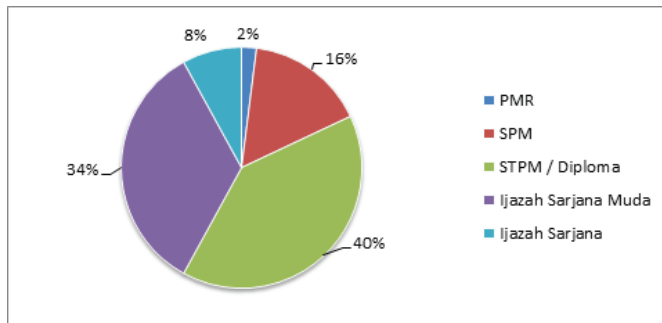
Bagi tujuan analisis data, IBM SPSS Statistics 21 dan *Microsoft Office Excel* digunakan. Hasil analisis akan menunjukkan tahap pengetahuan am seluruh kakitangan INSTUN dengan pecahan maklumat berdasarkan jantina, bahagian-bahagian yang terdapat di INSTUN dan punca yang mempengaruhi tahap pengetahuan am kakitangan INSTUN.

Dapatan Kajian Dan Perbincangan

Analisis Profail Responden

Responden yang menjawab soal selidik didominasi oleh perempuan dengan kekerapan sebanyak 29 orang responden (58%) manakala responden lelaki hanya 21 orang responden (42%). Sementara itu, responden dari Bahagian Pentadbiran dan Kewangan adalah jumlah tertinggi iaitu 20 orang responden (40%). Diikuti dengan Bahagian Teknologi Maklumat sebanyak 22 peratus, Bahagian Ukur dan Pemetaan (16%), Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (12%) dan dari Bahagian Pengurusan dan Perundangan Tanah (10%).

Profail responden seterusnya adalah umur. Julat umur responden yang paling banyak menjawab soal selidik adalah dari umur antara 31 hingga 40 tahun iaitu dengan kekerapan 31 responden (62%), diikuti dengan responden yang berumur antara 21 hingga 30 tahun dengan kekerapan 9 orang responden (18%). Seterusnya, sejumlah 6 orang responden (12%) menjawab soal selidik bagi umur 41 hingga 50 tahun, responden yang berumur lebih dari 50 tahun pula sebanyak 4 orang responden (8%).



Rajah 1. Tahap pendidikan responden

Pengetahuan Am Responden

Pada bahagian ini, dibincangkan dapatan berkaitan dengan pengetahuan am responden tentang isu-isu semasa dan masa lalu sama ada dalam atau luar negara. Terdapat tiga pecahan jenis kenyataan yang perlu dipilih sama ada betul, kurang pasti atau salah. Kenyataan 1 hingga 5 merupakan kenyataan yang betul dan kenyataan 6 hingga 8 adalah kenyataan yang salah. Kenyataan pertama menyatakan bahawa Tun Hussien Bin Onn merupakan Perdana Menteri Malaysia ke-3. Seramai 47 responden (97%) telah menjawab betul bagi kenyataan tersebut. Bagi yang menjawab kurang pasti hanya seorang responden (2%) diikuti dengan yang menjawab salah seramai 2 orang (4%).

Kenyataan kedua menyatakan bahawa perlembagaan Malaysia adalah kuasa yang tertinggi dalam pentadbiran negara. Hasil dari analisis ini, didapati seramai 37 responden (74%) menjawab betul diikuti dengan responden yang menjawab kurang pasti sebanyak 3 orang responden (6 %). Bagi yang menjawab salah pula seramai 10 orang responden (20%).

Kenyataan ketiga pula menyatakan bahawa gempa bumi dan tsunami yang telah berlaku di negara Jepun pada 11 Mac 2011 yang mengakibatkan kebocoran loji nuklear di Fukushima Daiichi. Daripada 50 responden yang menjawab soal selidik ini, seramai 37 orang responden (74%) menjawab betul bagi kenyataan tersebut. Seterusnya, seramai 8 orang responden (16%) kurang pasti sama ada gempa bumi dan tsunami berlaku di Fukushima Daiichi diikuti dengan responden yang menjawab salah bagi kenyataan tersebut sebanyak 5 orang responden (10%).

Kenyataan 4 menyatakan bahawa Terengganu merupakan negeri pengeluar petroleum terbesar di Semenanjung Malaysia. Bagi responden yang menjawab betul untuk kenyataan ini adalah seramai 35 orang responden (70%). Bagi yang kurang pasti adalah seramai 6 orang responden (12%) diikuti dengan jawapan responden yang menjawab salah seramai 9 orang responden (18%).

Kenyataan 5 menyatakan bahawa suhu badan normal manusia berada pada 37 darjah Celcius. Responden yang menjawab kenyataan ini dengan betul adalah seramai 31 orang responden (62%). Seterusnya, bagi responden yang menjawab kurang pasti bagi kenyataan tersebut seramai 4 orang responden (8%) diikuti dengan responden yang menjawab salah seramai 15 orang responden (30 %).

Kenyataan seterusnya merupakan kenyataan yang salah. Kenyataan 6 menyatakan bahawa tapak arkeologi Lembah Bujang terletak di Changlun, Kedah. Kenyataan ini salah kerana tapak arkeologi Lembah Bujang bukan terletak di Changlun tetapi di Merbok, Sungai Petani, Kedah. Seramai 14 responden (28%) menjawab betul bagi kenyataan tersebut. Bagi yang menjawab kurang pasti seramai 2 orang responden (4%) diikuti dengan yang menjawab salah bagi kenyataan tersebut seramai 34 orang responden (68%).

Kenyataan 7 menyatakan bahawa lautan Atlantik merupakan lautan terbesar di dunia. Kenyataan ini salah kerana lautan yang terbesar di dunia adalah lautan Pasifik. Seramai 12 orang responden (24%) menjawab betul bagi kenyataan ini. Seterusnya, yang menjawab kurang pasti untuk kenyataan ini adalah sebanyak 5 orang responden (10%) diikuti dengan yang menjawab salah bagi kenyataan ini adalah seramai 33 orang responden (66%).

Kenyataan 8 pula menyatakan bahawa negeri Kedah merupakan negeri yang berada paling utara di Malaysia. Kenyataan ini salah kerana Kedah bukan negeri yang paling utara tetapi Perlis. Bagi yang menjawab betul untuk kenyataan ini adalah sebanyak 4 orang responden (8%). Tiada responden yang menjawab kurang pasti untuk kenyataan ini. Majoriti responden menjawab salah untuk kenyataan ini seramai 46 responden (92%).

Perbandingan Pengetahuan Am Berdasarkan Jantina Dalam Kalangan Responden

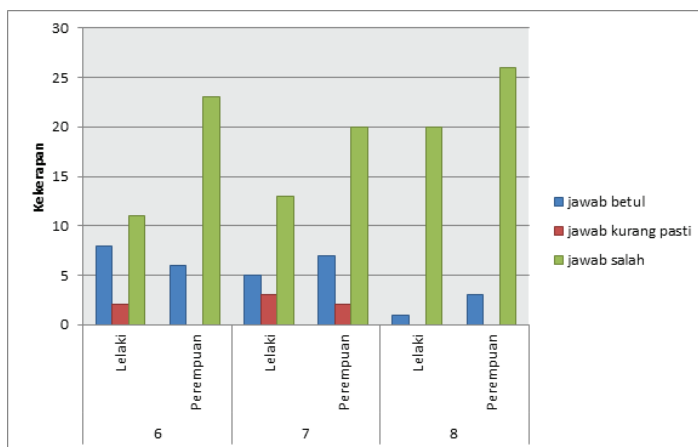
Bagi Kenyataan 1, responden lelaki yang menjawab betul sebanyak 19 orang responden (38%), diikuti dengan yang menjawab kurang pasti hanya seorang responden (2%) manakala yang menjawab salah juga adalah seorang (2%). Sementara itu, bagi responden perempuan pula yang menjawab betul dengan kekerapan 28 orang responden (56%). Tiada responden yang menjawab kurang pasti manakala yang menjawab salah iaitu seorang (2%).

Seterusnya bagi Kenyataan 2 pula, sebanyak 17 orang responden menjawab betul (34%), diikuti seorang responden lelaki yang menjawab kurang pasti untuk kenyataan tersebut (2%) manakala bagi yang menjawab salah adalah seramai 3 orang responden (6%). Bagi responden perempuan pula, sebanyak 20 responden perempuan menjawab betul (40%), diikuti dengan 2 orang responden yang menjawab kurang pasti (4%) manakala yang menjawab salah adalah 7 orang responden (14%).

Bagi Kenyataan 3 iaitu gempa bumi dan tsunami yang telah berlaku di negara Jepun pada 11 Mac 2011 yang mengakibatkan kebocoran loji nuklear di Fushima Daiichi. Didapati seramai 17 orang responden lelaki menjawab kenyataan ini dengan betul (34%), diikuti dengan 3 orang responden (6%) yang menjawab kurang pasti manakala yang menjawab salah untuk kenyataan adalah seorang (2%). Bagi responden perempuan pula, seramai 20 orang responden perempuan menjawab betul (34%) diikuti dengan yang menjawab kurang pasti iaitu 3 orang responden (6%) manakala seorang (2%) menjawab salah.

Analisis seterusnya berkaitan dengan Kenyataan 4 yang menunjukkan seramai 19 orang responden lelaki (38%) menjawab betul. Tiada responden yang menjawab kurang pasti manakala yang menjawab salah sebanyak 2 orang responden (4%). Sementara itu, seramai 16 orang responden perempuan menjawab betul kenyataan ini (32%), diikuti dengan yang menjawab kurang pasti sebanyak 6 orang responden (12%), manakala yang menjawab salah sebanyak 7 orang responden (14%).

Kenyataan 5 pula menunjukkan responden lelaki menjawab betul bagi kenyataan ini seramai 14 orang responden (28%), diikuti dengan 4 orang responden (8%) yang menjawab kurang pasti manakala yang menjawab salah iaitu 3 orang responden (6%). Bagi responden perempuan pula sebanyak 17 orang responden menjawab betul (34%), namun tiada yang menjawab kurang pasti untuk kenyataan ini manakala yang menjawab salah seramai 12 orang responden (24%). Bagi Kenyataan 6 hingga 8 iaitu bagi kenyataan yang salah diringkaskan seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 2.



Rajah 2. Perbandingan kenyataan yang salah di antara responden lelaki dan perempuan

Analisis Pengetahuan Am Mengikut Bahagian di INSTUN

Analisis seterusnya adalah untuk mengetahui tahap pengetahuan am dalam kalangan responden mengikut bahagian atau jabatan di INSTUN. Berdasarkan Jadual 1, untuk kenyataan pertama dimana Tun Hussien Bin Onn merupakan Perdana Menteri Malaysia ke-3, majoriti bahagian yang menjawab betul untuk kenyataan tersebut adalah dari Bahagian Pentadbiran dan Kewangan iaitu sebanyak 18 orang responden (36%), diikuti dengan Bahagian Teknologi Maklumat sebanyak 11 orang responden (22%). Seterusnya, Bahagian Ukur dan Pemetaan menjawab kenyataan betul tersebut sebanyak 8 orang responden (16%). Bahagian Pengurusan dan Perundangan Tanah serta Bahagian Teknologi Maklumat menjawab betul bagi kenyataan tersebut masing-masing 5 orang responden (10%).

Seterusnya, untuk kenyataan perlembagaan Malaysia adalah kuasa yang tertinggi dalam pentadbiran negara, bahagian yang paling banyak menjawab betul adalah dari Bahagian Pentadbiran dan Kewangan iaitu sebanyak 16 orang responden (32%), diikuti dengan Bahagian Teknologi Maklumat iaitu seramai 9 orang responden (18%). Untuk Bahagian Ukur dan Pemetaan, Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan serta Bahagian Pengurusan dan Perundangan Tanah masing-masing memberi jawapan kepada kenyataan tersebut sebanyak 5, 4 dan 3 orang responden.

Bagi kenyataan gempa bumi dan tsunami yang telah berlaku di negara Jepun pada 11 Mac 2011 yang mengakibatkan kebocoran loji nuklear di Fukushima Daiichi, bahagian yang majoriti menjawab betul turut didominasi oleh Bahagian Pentadbiran dan Kewangan iaitu sebanyak 12 responden (24%). Bahagian Teknologi Maklumat menjawab betul dengan jumlah 10 orang responden (20%), diikuti dengan Bahagian Ukur dan Pemetaan sebanyak 6 orang responden (12%). Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan menjawab dengan betul sebanyak 5 orang responden (10%), diikuti Bahagian Pengurusan dan Perundangan Tanah sebanyak 4 orang responden (8%).

Di samping itu, untuk kenyataan Terengganu merupakan negeri pengeluar petroleum terbesar di Semenanjung Malaysia, Bahagian Pentadbiran dan Kewangan menjawab betul sebanyak 13 orang responden (26%), diikuti Bahagian Teknologi Maklumat sebanyak 7 orang responden (14%). Kemudiannya, Bahagian Ukur dan Pemetaan menjawab betul sebanyak 6 orang responden (12%), diikuti Bahagian Pengurusan dan Perundangan Tanah iaitu sebanyak 5 orang responden (10%) dan akhir sekali Bahagian Penyelidikan dan

Pembangunan dengan respondennya menjawab betul sebanyak 4 orang responden (8%).

Kenyataan betul yang terakhir iaitu suhu badan normal manusia berada pada 37 darjah Celcius mendapat jawapan betul yang banyak dari Bahagian Pentadbiran dan Kewangan iaitu 10 orang responden (20%), diikuti dengan Bahagian Teknologi Maklumat sebanyak 7 orang responden (14%). Kemudiannya, Bahagian Pengurusan dan Perundangan Tanah serta Bahagian Ukur dan Pemetaan masing-masing menjawab betul dengan 5 orang responden (10%). Akhir sekali, Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan menjawab betul kenyataan ini sebanyak 4 orang responden (8%). Sementara itu, bagi Kenyataan 6, 7 dan 8 iaitu kenyataan yang salah ditunjukkan dalam Jadual 1.

Jadual 1. Jawapan responden untuk kenyataan-kenyataan yang salah mengikut Bahagian di INSTUN

Kenyataan	Bahagian	Jawapan Responden					
		Betul		Kurang Pasti		Salah	
		Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%
6	Pentadbiran dan Kewangan	6	12	2	4	12	24
	Pengurusan dan Perundangan Tanah	1	2	0	0	4	8
	Ukur dan Pemetaan	3	6	0	0	5	10
	Penyelidikan dan Pembangunan	6	12	0	0	0	0
	Teknologi Maklumat	4	8	0	0	7	14
7	Pentadbiran dan Kewangan	5	10	5	10	10	20
	Pengurusan dan Perundangan Tanah	2	4	0	0	3	6
	Ukur dan Pemetaan	2	4	0	0	6	12
	Penyelidikan dan Pembangunan	1	2	0	0	5	10
	Teknologi Maklumat	2	4	0	0	9	18
8	Pentadbiran dan Kewangan	3	6	0	0	17	34
	Pengurusan dan Perundangan Tanah	0	0	0	0	5	10
	Ukur dan Pemetaan	0	0	0	0	8	16
	Penyelidikan dan Pembangunan	0	0	0	0	6	12
	Teknologi Maklumat	1	2	0	0	10	20

Analisis Perhubungan Pemboleh Ubah dan Pilihan Item

Dalam kajian ini, dapatan ujian taburan silang ini menggunakan ujian Khi kuasa dua bagi menentukan keberkaitan antara (i) jantina dengan pegawai yang berfikir bahawa mereka hanya perlu menitikberatkan pekerjaan mereka berbanding dengan apa yang berlaku di luar sana, (ii) bahagian pentadbiran dengan mencari bahan-bahan bacaan untuk mengetahui apa yang berlaku di persekitaran dengan tahap setiap pemboleh ubah, dan (iii) bahagian pentadbiran dengan saya tidak kisah apa yang sedang berlaku di luar sana.

Bagi analisis yang pertama, dapatan di Jadual 2, ujian silang antara jantina dan pilihan jawapan responden menitikberatkan pekerjaan saya berbanding dengan apa yang berlaku di luar sana. Hipotesis yang digunakan dalam kajian ini adalah H_0 : Jantina tidak mempengaruhi pegawai yang berfikir bahawa mereka hanya perlu menitikberatkan pekerjaan mereka berbanding dengan apa yang berlaku di luar sana. Berdasarkan Jadual 3 nilai ujian untuk analisis ini adalah 2.643. Jika dibandingkan dengan nilai kritikal iaitu 4.605, nilai ujian lebih kecil dari nilai kritikal.

Oleh itu, hipotesis null tidak boleh ditolak. Kesimpulannya, terdapat cukup bukti untuk menyatakan bahawa jantina tidak mempengaruhi pegawai yang berfikir bahawa mereka hanya perlu menitikberatkan pekerjaan mereka berbanding dengan apa yang berlaku di luar sana.

Jadual 2. Ujian silang jantina dan item menitikberatkan pekerjaan berbanding dengan apa yang berlaku di luar sana

Jantina	Menitikberatkan pekerjaan saya berbanding dengan apa yang berlaku di luar sana						N	%
	Tidak Pernah		Jarang		Kerap			
	N	%	N	%	N	%		
Lelaki	12	10.1	7	9.7	2	1.3	21	21.0
Perempuan	12	13.9	16	13.3	1	1.7	29	29.0
Jumlah	24	24.0	23	23.0	3	3.0	50	50.0

Jadual 3. Ujian Chi-Square

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.643 ^a	2	.267
Likelihood Ratio	2.672	2	.263
Linear-by-Linear Association	.308	1	.579
N of Valid Cases	50		
2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.26.			

Analisis kedua dijalankan untuk mengetahui sama ada bahagian-bahagian di INSTUN mempengaruhi pegawai yang akan mencari bahan-bahan bacaan untuk mengetahui apa yang berlaku di persekitaran mereka. Dapatan ujian silang adalah di Jadual 4. Analisis ini diuji dengan $\alpha = 0.10$. Hipotesis H_0 : Bahagian-bahagian tidak mempengaruhi pegawai yang akan mencari bahan-bahan bacaan untuk mengetahui apa yang berlaku di persekitaran mereka. Ujian untuk analisis ini adalah 3.052. Jika dibandingkan dengan nilai kritikal iaitu 13.362, nilai ujian lebih kecil dari nilai kritikal. Oleh itu, hipotesis null tidak boleh ditolak. Terdapat cukup bukti untuk menyatakan bahawa bahagian-bahagian tidak mempengaruhi pegawai yang akan mencari bahan-bahan bacaan untuk mengetahui apa yang berlaku di persekitaran mereka. Berdasarkan Jadual 5, nilai ujian untuk analisis ini adalah 3.790. Jika dibandingkan dengan nilai kritikal iaitu 13.362, nilai ujian lebih kecil dari nilai kritikal. Oleh itu, hipotesis null tidak boleh ditolak.

Jadual 4. Ujian silang mencari bahan-bahan bacaan untuk mengetahui apa yang berlaku di persekitaran saya

Bahagian	Mencari bahan-bahan bacaan untuk mengetahui apa yang berlaku di persekitaran saya						N	%
	Tidak Pernah		Jarang		Kerap			
	N	%	N	%				
Pentadbiran dan Kewangan	1	0.4	9	8.0	10	11.6	20	20
Pengurusan dan Perundangan Tanah	0	0.0	1	2.0	4	2.9	5	5.0
Ukur dan Pemetaan	0	0.0	3	3.2	5	4.6	8	8.0
Penyelidikan dan Pembangunan	0	0.0	2	2.4	4	3.5	6	6.0
Teknologi Maklumat	0	0.0	5	4.4	6	6.4	11	11.0
Jumlah	1	1.0	20	20.0	29	29.0	50	50.0

Jadual 5. Ujian Chi-Square

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.052 ^a	8	.931
Likelihood Ratio	3.457	8	.903
Linear-by-Linear Association	.328	1	.567
N of Valid Cases	50		
a. 12 cells (80.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .10.			

Analisis ketiga dijalankan untuk meneliti bahagian di tempat responden bertugas dan pernyataan saya tidak kisah apa yang sedang berlaku di luar sana. Jadual 6 menunjukkan dapatan ujian silang. Seterusnya ujian chi square di Jadual 7 dan analisis ini diuji dengan $\alpha = 0.10$. Hipotesis kajian H_0 : Bahagian-bahagian tidak mempengaruhi pegawai yang tidak kisah apa yang sedang berlaku di luar sana.

Berdasarkan Jadual 7, nilai ujian untuk analisis ini adalah 3.790. Jika dibandingkan dengan nilai kritikal iaitu 13.362, nilai ujian lebih kecil dari nilai kritikal. Oleh itu, hipotesis null tidak boleh ditolak. Terdapat cukup bukti untuk menyatakan bahawa bahagian-bahagian tidak mempengaruhi pegawai yang tidak kisah apa yang sedang berlaku di luar sana.

Jadual 6. Ujian silang saya tidak kisah apa yang sedang berlaku di luar sana

Bahagian	Saya tidak kisah apa yang sedang berlaku di luar sana						N	%
	Tidak Pernah		Jarang		Kerap			
	N	%	N	%				
Pentadbiran dan Kewangan	12	12.8	7	6.8	1	0.4	20	20.0
Pengurusan dan Perundangn Tanah	4	3.2	1	1.7	0	0.0	5	5.0
Ukur dan Pemetaan	4	5.1	4	2.7	0	0.2	8	8.0
Penyelidikan dan Pembangunan	5	3.8	1	2.0	0	0.1	6	6.0
Teknologi Maklumat	7	7.0	4	3.7	0	0	6	6.0
Jumlah	1	1.0	20	20.0	29	29.0	50	50.0

Jadual 7. Ujian Chi-Square

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3.790 ^a	8	.876
Likelihood Ratio	4.195	8	.839
Linear-by-Linear Association	.345	1	.557
N of Valid Cases	50		
a. 11 cells (73.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .10.			

Kesimpulan

Hasil analisis kajian ini dapat disimpulkan beberapa perkara untuk diberi perhatian antaranya; (i) kesemua kakitangan di INSTUN mempunyai tahap pengetahuan am yang tinggi kerana melalui analisis yang telah dibuat, lebih daripada separuh responden telah menjawab kenyataan-kenyataan dengan betul mengikut pecahan kenyataan tersebut. Walau bagaimanapun, melalui analisis untuk Kenyataan 1, Kenyataan 2, Kenyataan 3, Kenyataan 5, Kenyataan 6, Kenyataan 7 dan Kenyataan 8 mendapati tahap pengetahuan am kakitangan lelaki adalah lebih rendah berbanding dengan kakitangan perempuan di INSTUN. Namun melalui Kenyataan 4 iaitu Terengganu merupakan negeri pengeluar petroleum terbesar di Semenanjung Malaysia analisis mendapati tahap pengetahuan am kakitangan perempuan lebih rendah berbanding kakitangan lelaki.

Selain itu, kakitangan di Bahagian Pentadbiran dan Kewangan mempunyai tahap pengetahuan am yang tertinggi. Kakitangan di Bahagian Teknologi Maklumat mempunyai tahap pengetahuan yang agak tinggi diikuti dengan kakitangan di Bahagian Ukur dan Pemetaan. Seterusnya, kakitangan di Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan mempunyai tahap yang sederhana dan akhir sekali Bahagian Pengurusan dan Perundangan Tanah mempunyai tahap pengetahuan am yang rendah. Melalui analisis menggunakan perisian SPSS, punca yang mempengaruhi tingginya tahap pengetahuan am kakitangan INSTUN ini adalah pegawai-pegawai mengambil tahu isu-isu semasa yang berlaku sekarang ini dan/atau sebelum-sebelum ini.

Rujukan

- Babbie, E. (2010). *The practice of social research*. USA: Wadsworth Cengage Learning.
- Hirsch, E. D. (2020). *Why general knowledge should be a goal of education in democracy*. Diperoleh daripada [https://www.improvek-12education.org/userfiles/files/08-20-10%20Knowledge%20Goal%20of%20Education%20in%20Democracy\(74\).pdf](https://www.improvek-12education.org/userfiles/files/08-20-10%20Knowledge%20Goal%20of%20Education%20in%20Democracy(74).pdf)
- Institut Tanah & Ukur Negara. (2018). *Kompendium data & maklumat asas INSTUN 2018*. Behrang Ulu: Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D), Institut Tanah dan Ukur Negara.
- Institusi Tanah & Ukur Negara. (2017). *Laporan kajian impak & program latihan INSTUN (2014-2016)*. Behrang Ulu: Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D), Institut Tanah dan Ukur Negara.
- Institut Tanah & Ukur Negara. (2015). *Pelan strategik INSTUN 2015-2017*. Behrang Ulu: Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D), Institut Tanah dan Ukur Negara.
- Targetstudy. (2020). *Important of general knowledge in life*. Diperoleh daripada <https://targetstudy.com/articles/importance-of-general-knowledge-in-life.html>



INSTUN di Persada Antarabangsa: Profil dan Prospek

INSTUN at International Level: Profiles and Prospects

Siti Asma' Mohd Rosdi@Mohd Rodhi

Jabatan Pengurusan Perniagaan & Keusahawanan, Fakulti Pengurusan dan Ekonomi,
Universiti Pendidikan Sultan Idris, 35900 Tanjong Malim, Perak D.R

e-mel: sitiasma@fpe.upsi.edu.my

Abstrak

Institut Tanah dan Ukur Negara (INSTUN) adalah Institut Latihan Awam (ILA) di Malaysia yang menawarkan kursus dan latihan berkaitan tadbir urus tanah, ukur dan pemetaan khususnya kepada penjawat awam. Artikel ini bertujuan untuk mengenalpasti profil dan prospek INSTUN dari perspektif tempatan dan antarabangsa. Bagi tujuan itu, artikel ini menggunakan kaedah analisis dokumen untuk mencapai objektif kajian. Dapatan analisis dokumen mendapati terdapat cabaran yang dihadapi oleh pihak INSTUN dari aspek kesediaan kakitangan INSTUN dalam merencana kegiatan peringkat antarabangsa. Natijahnya, tadbir urus INSTUN yang mampan telah membuka suatu perspektif lanjutan tentang pengalaman kakitangan INSTUN terhadap amalan dan cabaran yang dihadapi bagi merealisasikan visi dan misi INSTUN untuk menjadi institut latihan pentadbiran tanah, ukur dan pemetaan yang bertaraf dunia. Sumbangan kajian ini dapat memberi input baharu kepada kakitangan INSTUN dan masyarakat setempat untuk mengalihkan tumpuan peranan INSTUN yang selama ini dikatakan berfokus kepada perkhidmatan kursus semata-mata kepada pemahaman berbentuk lebih subjektif terutamanya dalam konteks kecekapan tadbir urus sumber manusia ke arah perkhidmatan bertaraf antarabangsa. Bagi memartabatkan imej INSTUN di persada antarabangsa, pihak INSTUN menitikberatkan pelaksanaan strategik khususnya pada tiga teras utama iaitu Teras Pengurusan Latihan yang Terancang dan Sistematis; Teras Tenaga Pengajar yang Kompeten dan Teras Khidmat Pengurusan yang Berdaya Saing. Sumbangan artikel ini juga turut dibincangkan.

Kata kunci: INSTUN, profil, prospek, tadbir urus institusi, pengantarabangsaan

Abstract

The National Institute of Land and Survey (INSTUN) is a Public Training Institute (ILA) in Malaysia provides courses and training related to land administration, surveying and mapping specifically for civil servants. This article aims to identify INSTUN's profile and prospects from a local and international perspective. To this end, this article uses document analysis methods to achieve the research objectives. The findings of the document exploration of the challenges faced by INSTUN in terms of the readiness of INSTUN's use in planning international activities. As a result, INSTUN's sustainable governance has created a one-time perspective on INSTUN's experience of the practices and challenges it faces to realise INSTUN's vision and mission to become excellent land management, survey and mapping training institution. The contribution of this study provides new inputs for INSTUN, individuals and the public to divert attention from INSTUN's that has been focused on course services solely for more content in the field of international human resource management efficiency. To capitalise on INSTUN's image internationally, INSTUN emphasises the implementation of unique strategies on the three core areas of Strategic and Systematic Training Management Core; Competent Master Core and Competitive Management Services Core. The contribution of this article is also discussed.

Keywords: INSTUN, profile, prospect, institutional governance, internationalisation

Pengenalan

Perihal tadbir urus institusi telah banyak dibincangkan oleh ahli akademik dan golongan profesional di Malaysia yang berkait rapat dengan produktiviti dan kecekapan sumber (Intan Fadzliana & Mohd Izham, 2014). Tadbir urus bermaksud semua proses berkaitan membuat keputusan dan melaksanakan atau tidak melaksanakan keputusan tersebut. Istilah ini boleh digunakan dalam pelbagai konteks, contohnya tadbir urus korporat, tadbir urus antarabangsa, tadbir urus kebangsaan dan sebagainya. Menurut Municipal Association of Victoria (2014), tadbir urus yang baik mempunyai lapan sifat utama iaitu 1) penuh rasa amanah dan bertanggungjawab (accountable); 2) telus (transparent); 3) sedia memberi maklum balas (responsive); 4) adil dan meliputi semua pihak (equitable and inclusive); 5) berkesan dan cekap (effective and efficient); 6) mematuhi kedaulatan undang-undang (follows the rule of law); 7) mudah disertai dengan rela hati (participatory) dan 8) berteraskan rundingan dan muafakat (consensus oriented).

Tadbir urus dalam konteks Institusi Latihan Awam (ILA) pastinya melibatkan tadbir urus organisasi korporat; tadbir urus pegawai dan kakitangan; serta tadbir urus kerjasama dan pengiktirafan terhadap institusi mengenai program dan kursus yang ditawarkan. Kursus dan latihan dalam pembangunan organisasi merupakan aktiviti yang sangat penting untuk membantu pihak pengurusan meningkatkan kualiti dan tahap produktiviti kakitangan pentadbiran. Motif utama kursus dan latihan ini adalah untuk memperbaiki prestasi pekerja yang berkait rapat dengan tugas pekerja dengan cara yang khusus. Contohnya, kajian yang dijalankan oleh Abdul Ghafar, Ab. Halim, Supyan dan Mohd Aderi (2015) mengenai keberkesanan kursus yang diberikan membuktikan bahawa secara keseluruhannya kebanyakan peserta yang mengikuti kursus berpuas hati dan bersetuju bahawa kursus yang disertai memberi kesan yang positif kepada pekerja. Kursus yang diikuti ini meningkatkan keyakinan diri dan membentuk kemahiran yang khusus kepada mereka supaya menjadi seorang pekerja yang berkualiti dalam pengajaran seperti kaedah dalam pengajaran mikro, perancangan pengajaran, asas kaedah pengajaran, kemahiran kawalan kelas dan juga kemahiran komunikasi (Abdul Ghafar et al., 2015). Kajian ilmiah mengkaji keberkesanan latihan praktikum berasaskan kepada perkembangan Identiti Profesional Guru (IPG) merentas masa dan mengkaji pengaruh konteks pengajaran menunjukkan berlaku peningkatan dan perubahan positif pola perkembangan identiti profesional guru yang mempunyai hubungan langsung dengan tempoh masa latihan praktikum. Menurut Mahaya (2016) semakin lama masa guru pelatih menjalani latihan praktikum, maka semakin stabil perkembangan identiti profesional guru dalam diri mereka.

Kursus dan program yang telah dijalankan di Institut Tanah dan Ukur Negara (INSTUN) telah mendapat pengiktirafan dan telah menjadi ILA yang terunggul dalam bidang pentadbiran tanah, ukur, pemetaan dan teknologi yang berkaitan. Menurut kajian impak yang dijalankan pada tahun 2014 sehingga 2016 oleh Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan INSTUN mendapati kursus yang ditawarkan oleh INSTUN telah meningkatkan prestasi kerja terutama dalam aspek pengetahuan, meningkatkan kemahiran dan kecekapan dalam melaksanakan tugas, meningkatkan kefahaman peserta dan membantu urusan di luar tugas rasmi (INSTUN, 2016). Kepentingan kursus dan latihan kepada pekerja tidak dapat disangkal malah diperuntukkan jumlah belanjawan yang besar untuk memberikan kecekapan kepada pekerja. Antara kepentingan kursus dan latihan ialah meningkatkan produktiviti pekerja, mendedahkan pekerja kepada pengetahuan dan perkembangan teknologi semasa, meningkatkan motivasi dan kepuasan pekerja, menjimatkan kos dan perbelanjaan penyelenggaraan. Artikel ini ditulis bagi mengkaji prospek INSTUN sebagai peneraju dalam bidang ukur dan pemetaan di peringkat antarabangsa.

Metodologi

Rekabentuk dan metodologi pelaksanaan kajian merupakan elemen yang sangat penting dalam sesuatu penyelidikan. Data yang baik, diperoleh daripada kajian yang dirancang dengan rapi berdasarkan rekabentuk yang bersesuaian, iaitu pendekatan yang digunakan dalam proses mendapatkan data penyelidikan. Oleh yang demikian, pemilihan rekabentuk kajian dan metodologi pelaksanaan yang tepat dan bersesuaian, adalah sangat penting bagi memastikan matlamat penyelidikan tercapai dengan jayanya. Penulisan artikel ini mengemukakan huraian mengenai analisis dokumen, bagi memenuhi objektif yang disasarkan. Kaedah ini digunakan untuk memperoleh maklumat mendalam berhubung profil dan prospek INSTUN yang mempersembahkan imej INSTUN sebagai ILA yang terunggul di Malaysia.

Memandangkan kajian ini mensasarkan pengenalanpastian profil dan prospek bagi mencapai imej di persada antarabangsa, maka kajian secara kualitatif kelihatan relevan dan amat sesuai. Pengaplikasian pendekatan kajian kualitatif adalah merangkumi pelbagai bidang, serta digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang sesuatu isu yang diketengahkan, dan turut juga mengeksplorasi sesuatu isu yang baru atau kompleks (Hennink, Hutter & Bailey, 2012).

Oleh yang demikian, dengan berpandukan matlamat penyelidikan, jelas sekali bahawa kajian secara kualitatif adalah bersesuaian. Bagi menghasilkan artikel ini, penyelidik menganalisis bahan cetakan terbitan Bahagian Penyelidikan dan

Pembangunan (R&D) INSTUN seperti buku, monograf, jurnal dan manuskrip secara komprehensif terutamanya yang mengandungi maklumat berkaitan profil INSTUN dan pelan tindakan serta strategi dan tadbir urus INSTUN. Pada amnya, analisis dokumen ialah pecahan kaedah pengumpulan data penyelidikan daripada analisis kandungan yang merupakan huraian objektif terhadap mesej komunikasi yang telah dicetak, disiarkan atau digambarkan. Dalam kata lain, bahagian mesej itu dapat didengar, diperoleh dan dilihat dengan merujuk kandungan teks pada perkataan, maksud, gambar, simbol, idea, tema, atau apa-apa sahaja mesej yang telah dikomunikasikan (Babbie, 2010).

Dapatan Kajian dan Perbincangan

Profil INSTUN

INSTUN ditubuhkan secara rasmi pada 1 Mei 1998 di bawah Kementerian Tenaga dan Sumber Asli merupakan sebuah ILA yang menawarkan kursus dan latihan dalam bidang pentadbiran tanah, ukur dan pemetaan serta teknologi maklumat yang berkaitan. Terdapat lima (5) bahagian utama yang menerajui misi dan visi INSTUN iaitu Bahagian Pengurusan dan Perundangan Tanah; Bahagian Ukur dan Pemetaan; Bahagian Teknologi Maklumat; Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan serta Bahagian Pentadbiran Kewangan. Visi INSTUN untuk menjadi institut latihan pentadbiran tanah, ukur dan pemetaan yang bertaraf dunia manakala misi INSTUN untuk membangun dan memperkasa kompetensi modal insan dalam bidang pentadbiran tanah, ukur dan pemetaan serta teknologi maklumat yang berkaitan melalui program latihan yang terancang, sistematik dan berkualiti. Keluasan keseluruhan kawasan INSTUN meliputi 80.91 hektar (199.93 ekar) dan pemandangan udara INSTUN dapat dilihat dalam Rajah 1.



Rajah 1. INSTUN dari pemandangan udara

Sumber: Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) INSTUN (2020)

Program Latihan INSTUN

Terdapat empat bidang utama yang ditawarkan oleh INSTUN melalui program latihan yang komprehensif iaitu bidang pengurusan dan perundangan tanah, ukur dan pemetaan, teknologi maklumat dan umum seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 2. Setiap bidang mempunyai program latihan yang khusus seperti Modul Program Latihan Bidang Ukur dan Pemetaan (Rajah 3), Modul Program Latihan Bidang Pengurusan dan Perundangan Tanah (Rajah 4), Modul Program Latihan Bidang Teknologi Maklumat (Rajah 5) dan Modul Program Latihan Bidang Umum (Rajah 6).



Rajah 2. Bidang utama program latihan INSTUN

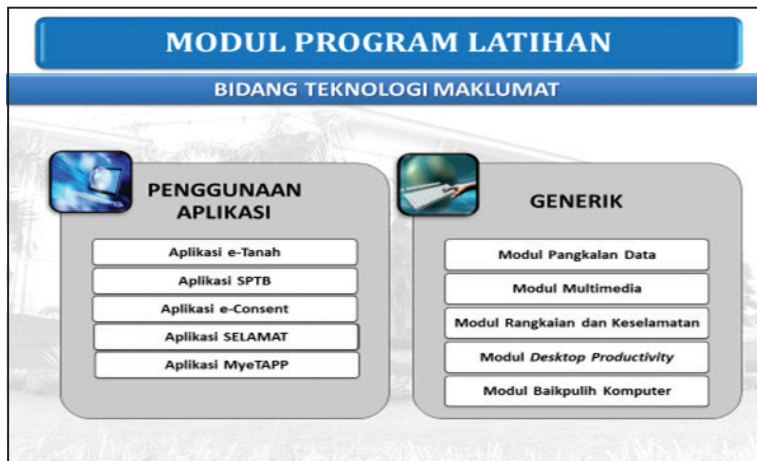
Sumber: Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) INSTUN (2020)



Rajah 3. Modul Program Latihan Bidang Ukur dan Pemetaan
 Sumber: Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) INSTUN (2020)



Rajah 4. Modul Program Latihan Bidang Pengurusan dan Perundangan Tanah
 Sumber: Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) INSTUN (2020)



Rajah 5. Modul Program Latihan Bidang Teknologi Maklumat
Sumber: Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) INSTUN (2020)



Rajah 6. Modul Program Latihan Bidang Umum
Sumber: Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) INSTUN (2020)

Tadbir Urus dan Pelan Strategik INSTUN

Bagi mencapai visi dan misi INSTUN, pelan strategik telah dilaksanakan berdasarkan tiga teras utama iaitu 1) Teras Pengurusan Latihan yang Terancang dan Sistematis; 2) Teras Tenaga Pengajar yang Kompeten dan 3) Teras Khidmat Pengurusan yang Berdaya Saing.

Teras 1: Pengurusan Latihan Terancang dan Sistematis

Dalam teras ini, tiga (3) elemen utama diberi perhatian khusus iaitu a) kandungan latihan, b) tenaga pengajar, dan c) latihan infrastruktur. Kandungan latihan meliputi semua aspek pengurusan latihan bermula dari peringkat analisis keperluan latihan, reka bentuk dan pembangunan modul, pelaksanaan latihan dan penilaian keberkesanan latihan. Kesemua aspek ini akan dikaji setiap tahun oleh Bahagian R&D di INSTUN supaya ia bersifat komprehensif dan pengurusan latihan yang cekap selari dengan standard dan keperluan antarabangsa. Antara strategi yang dilaksanakan ialah:

- Strategi 1: Peningkatan Imej
- Strategi 2: Malaysian Technical Cooperation Program (MTCP)
- Strategi 3: Pelaksanaan Kursus Jemputan (Customise Module)
- Strategi 4: Pembangunan Modul Baharu dan Penambahbaikan Modul
- Strategi 5: Kolaborasi bersama Institut Latihan Awam dan Agensi Lain
- Strategi 6: Pelaksanaan dan Penilaian Program Latihan yang Berkesan
- Strategi 7: Pelaksanaan Program Corporate Social Responsibility (CSR)
- Strategi 8: Latihan Kemahiran Bahasa Inggeris
- Strategi 9: Penyediaan Infrastruktur dan Infostruktur ICT yang Terkini

Teras 2: Tenaga Pengajar Kompeten

Tenaga pengajar yang kompeten merujuk kepada sumber manusia yang cekap di INSTUN. Tenaga pengajar merupakan aset yang penting sebagai agen penyampaian ilmu dan kemahiran yang bertaraf antarabangsa. Antara strategi yang dilaksanakan ialah:

- Strategi 1: Penulisan Ilmiah dalam Bidang Berkenaan
- Strategi 2: Pengkhususan *Area of Expertise*
- Strategi 3: Konsultansi
- Strategi 4: Program Penyelidikan
- Strategi 5: Kolaborasi dengan Pakar Luar
- Strategi 6: Succession Planning – Pelan Penggantian Untuk Tenaga Pengajar
- Strategi 7: Penyediaan Rancangan Sesi Pengajaran
- Strategi 8: *Training for Trainers / On Job Training* – Penerokaan Ilmu Baharu
- Strategi 9: Penyediaan Intensif, Pengiktirafan dan Laluan Kerjaya Yang Baik

Teras 3: Khidmat Pengurusan Berdaya Saing

Teras ini memperkasakan infrastruktur latihan dalam memastikan proses pengajaran dan pembelajaran mencapai matlamat dan berkesan. Penggunaan teknologi yang canggih dan terkini dalam era revolusi industri (IR) 4.0 memainkan peranan yang penting dan meletakkan INSTUN di persada antarabangsa. Antara strategi yang dilaksanakan ialah:

- Strategi 1: *Edu-Tourism* atau Pelancongan Pendidikan
- Strategi 2: Pengurusan Aduan yang Cepak
- Strategi 3: Pengurusan Penyelenggaraan Infrastruktur dan Kemudahan Berjadual
- Strategi 4: *Bechmarking* dan *Best Practise* ILA yang Lain
- Strategi 5: Pengurusan Latihan Kakitangan Yang Sistematis
- Strategi 6: Penyediaan Perkhidmatan 1MTC
(*1Malaysia Training Centre*)
- Strategi 7: Penyediaan Siri Latihan Teknikal
- Strategi 8: Pengukuhan Organisasi

Prospek INSTUN

Prospek ialah kemungkinan atau peluang untuk mencapai kejayaan pada masa akan datang; dan harapan untuk terus maju dalam kerjaya (Kamus Dewan Edisi Keempat, 2010). Pengantarabangsaan boleh didefinisikan sebagai satu proses mengadaptasi operasi sesebuah institusi seperti strategi, struktur dan sumber-sumber ke dalam persekitaran antarabangsa. Sehubungan itu, strategi yang dilaksanakan oleh INSTUN dapat memberi impak yang positif sebagai hab kecemerlangan institut latihan yang komprehensif di persada antarabangsa. Sementara itu, halatuju INSTUN untuk menjadi ILA bertaraf dunia menjelang tahun 2030 ditunjukkan dalam Rajah 7. Berikut adalah prospek INSTUN di persada antarabangsa.

Meningkatkan Imej INSTUN

Masyarakat umum sedia maklum dan mengetahui bahawa INSTUN adalah ILA yang terunggul dalam bidang pentadbiran tanah, ukur dan pemetaan sejak ditubuhkan pada tahun 1998. Justeru, imej yang baik ini perlu dikekalkan dan INSTUN perlu menerajui kursus-kursus dan kajian ilmiah yang berkualiti dalam bidang pentadbiran tanah, ukur dan pemetaan. Prestasi dan pencapaian imej INSTUN dapat diukur melalui peningkatan bilangan peserta kursus setiap tahun dari dalam dan luar negara. Pihak pengurusan INSTUN telah membuat analisis dan mengenalpasti imej yang ditampilkan supaya mempunyai identiti yang jelas. INSTUN juga mengkoordinasi setiap saluran komunikasi seperti radio dan siaran televisyen untuk membina imej tersendiri.

Menyesuaikan Kandungan Kursus Yang Komprehensif

Kursus yang diberikan oleh INSTUN adalah komprehensif dan relevan berkaitan bidang ukur, tanah dan pemetaan. Kandungan kursus yang ditawarkan mengikut permintaan semasa dan sentiasa ditambahbaik dari semasa ke semasa. INSTUN juga telah terpilih sebagai ILA yang menjalankan Malaysian Technical Cooperation Programme (MTCP) untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan kemahiran kepada negara-negara membangun. Program MTCP bermula pada tahun 2015 sehingga 2019 dan pernah mencatatkan permohonan dari 29 buah negara. Perancangan yang teliti dan menyeluruh dilakukan bagi memastikan program dan kursus sentiasa berdaya saing dan memenuhi permintaan peserta dalam dan luar negara.

Mempelbagaikan Strategi Pemeraksanaan

INSTUN menyedari tentang kepentingan tadbir urus yang cekap dan sistematik. Justeru, strategi pemeraksanaan telah diperkenalkan, misalnya dengan penyediaan infrastruktur dan infostruktur teknologi maklumat yang canggih dan terkini selari dengan keperluan dunia semasa akibat Revolusi Perindustrian 4.0 (IR 4.0). Dari semasa ke semasa, INSTUN membuat pembangunan modul baharu dan penambahbaikan terhadap modul yang sedia ada. INSTUN menilai setiap aspek keberkesanan latihan dari aspek kefahaman terhadap pengetahuan dan kemahiran dan tahap impak latihan kepada peserta kursus.

Memperkasakan Pengurusan Sumber Manusia

Sumber manusia di INSTUN telah melalui proses latihan yang cekap dengan pelbagai program diperkenalkan contohnya latihan kemahiran Bahasa Inggeris, kursus latihan terhadap kakitangan INSTUN, training for trainers / on job training, program penerokaan ilmu baharu serta penyediaan intensif, pengiktirafan dan laluan kerjaya yang baik. Tenaga pengajar didedahkan kepada budaya negara-negara peserta yang terlibat dengan program INSTUN, pelaksanaan kursus jemputan (Customize Module), jaringan kerjasama yang bersepadu dengan institut latihan awam yang lain.

Meningkatkan Kualiti Alam Sekitar

Kualiti alam sekitar dipantau dan dijaga dengan pelaksanaan kursus tanah, ukur dan pemetaan yang komprehensif telah dijalankan oleh INSTUN. Peserta dan masyarakat setempat mendapat pendedahan mengenai tadbir urus tanah, undang-undang mengenai pertadbiran tanah dan ilmu yang berkaitan alam sekitar. Melalui program Corporate Social Responsibility (CSR) menyumbang ke arah usaha mencapai pembangunan mampan. Penglibatan INSTUN dalam CSR memberi tumpuan kepada pemeliharaan alam sekitar serta menyumbang kepada program kesejahteraan komuniti seperti kesedaran memelihara alam sekitar dan kebersihan setempat.

Mensinergikan Peranan Masyarakat dan Agensi Luar

Strategi pemeraksanaan khususnya terhadap tadbir urus dan kolaborasi antara agensi, institusi pendidikan dan masyarakat setempat diperkasakan. Bagi menggalakkan masyarakat tempatan mengetahui tentang peranan INSTUN, pelbagai program

dan aktiviti telah dijalankan bersama masyarakat tempatan seperti program CSR. INSTUN telah mengadakan Memorandum of Understanding (MoU) bersama Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) seperti Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI), Universiti Teknologi MARA (UiTM) Perak, Universiti Tun Hussein Onn (UTHM) dan Jabatan Mufti negeri Perak dalam bidang berkaitan dan menjalinkan perkongsian pintar dari segi sumber dan teknologi supaya lebih banyak peluang dapat diterokai.



Rajah 7. Hala tuju INSTUN

Sumber: Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) INSTUN (2020)

Kesimpulan

Aspirasi INSTUN di persada antarabangsa memerlukan hala tuju tadbir urus sumber manusia dalam mencorak keperluan dan kepentingan strategik kursus dan latihan seiring dengan keperluan semasa di peringkat tempatan dan global. Justeru itu, strategi-strategi yang direncanakan harus selari dengan perkembangan dunia hari ini, masyarakat setempat, universiti, agensi kerajaan, dan ILA di seluruh negara agar dapat berganding tenaga dan kemahiran antara satu sama lain. INSTUN berpotensi mengukuhkan statusnya sebagai ILA berprestij dan membentuk imej yang tersendiri di persada antarabangsa.

Penghargaan

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih ditujukan kepada Puan Norehan Omar selaku Pengarah INSTUN, yang telah memberi kepercayaan kepada saya sepanjang tempoh Program Sangkutan ini berlangsung. Sekalung penghargaan dan terima kasih juga ditujukan kepada Encik Mohd Zarif Mohd Zaki, Ketua Unit Integriti INSTUN, Encik Azfaizan Ahmad Sarkawi, dan seluruh kakitangan Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D) INSTUN kerana telah memberi sokongan dan kerjasama yang amat baik. Sekalung penghargaan yang tidak terhingga kepada Dekan, Dr Mohd Asri Mohd Noor, dan Ketua Jabatan Prof Madya Dr Zuraidah Zainol, Fakulti Pengurusan dan Ekonomi, dan Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Universiti Pendidikan Sultan Idris (UPSI) di atas kepercayaan dan sokongan yang telah diberikan.

Rujukan

- Abdul Ghafar Haji Don, Ab. Halim Tamuri, Supyan Hussin & Mohd Aderi Che Noh. (2015). Penilaian keberkesanan kursus Pusat Latihan Pengurusan Pendidikan Islam Institut Latihan dan Dakwah Selangor (ILDAS). *Jurnal Kepimpinan Pendidikan*, 2(3), 1-14.
- Babbie, E. (2010). *The practice of social research*. USA: Wadsworth Cengage Learning.
- Hennink, M., Hutter, I., & Bailey, A. (2012). *Qualitative research methods*. London: Sage.
- Intan Fadzliana Ahmad & Mohd. Izham Mohd. Hamzah. (2014). Tadbir urus korporat lawan tadbir urus insan: Kekeliruan peranan pentadbir Institusi Pengajian Tinggi Islam terhadap peranan universiti. *Jurnal Penyelidikan dan Inovasi*, 1, 84-96.
- INSTUN. (2016). Laporan kajian impak & program latihan INSTUN (2014-2016). Behrang Ulu: Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan (R&D), INSTUN.
- INSTUN. (2015). Pelan strategik INSTUN 2015-2017. Behrang Ulu: Bahagian Penyelidikan & Pembangunan (R&D), INSTUN
- Municipal Association of Victoria. (2014). Good governance guide. Retrieved from <http://www.goodgovernance.org.au/about-good-governance/what-is-good-governance/>
- Mahaya, S. (2016). Keberkesanan latihan praktikum berasaskan kepada perkembangan identiti profesional guru pelatih di Institut Pendidikan Guru Malaysia (IPGM). Tesis Doktor Falsafah, Universiti Sains Malaysia yang tidak diterbitkan.



PANDUAN KEPADA PENULIS

Sidang editor Jurnal INSTUN mempelawa ahli akademik, pelajar pasca siswazah, penyelidik serta orang ramai khususnya dalam bidang berkaitan pentadbiran dan pengurusan tanah; ukur dan pemetaan; teknologi maklumat yang berkaitan untuk menghantar artikel bagi diterbitkan dalam Jurnal INSTUN. Penghantaran artikel boleh dilakukan sepanjang tahun secara atas talian melalui emel iaitu kb_rnd@instun.gov.my.

Jurnal INSTUN diterbitkan oleh Bahagian Penyelidikan & Pembangunan (R&D), Institut Tanah dan Ukur Negara (INSTUN) satu (1) kali setahun iaitu pada bulan Julai. Tujuannya adalah untuk menerbitkan hasil penyelidikan dan wacana ilmu dalam bidang berkaitan pengurusan dan pentadbiran tanah; ukur dan pemetaan serta teknologi maklumat yang berkaitan. Artikel boleh ditulis sama ada dalam Bahasa Melayu atau Bahasa Inggeris. Artikel yang ditulis dalam Bahasa Melayu perlu disertakan dengan tajuk, abstrak dan kata kunci dalam Bahasa Inggeris. Abstrak hendaklah ditulis tidak melebihi 150 patah perkataan. Jurnal INSTUN mengamalkan dua pewasitan tidak dikenali (double blind review) oleh pewasit dari pakar-pakar bidang yang berkaitan.

Manuskrip perlulah ditaip dengan menggunakan perisian Microsoft Word dengan langkau dua baris menggunakan huruf Arial bersaiz 11. Semua perkara yang memerlukan “setting” khas (catatan kaki, jadual, gambar, peta dan gambarajah) hendaklah diringkaskan dan dikurangkan. Sekiranya perlu, jenis perisian dan format komputer yang digunakan oleh penulis hendaklah dinyatakan.

Artikel hendaklah mengikut gaya dan susunan yang diterbitkan dalam jurnal ini. Sekiranya perlu, artikel yang dihantar dan memerlukan pengubahsuaian akan dipulangkan semula kepada penulis. Penulis perlu membuat pengubahsuaian tersebut dan dikembalikan semula kepada pihak sidang editor dalam masa tiga minggu. Jika tidak dikembalikan, pihak sidang editor mempunyai hak yang penuh untuk mengubah artikel berkenaan mengikut gaya dan keperluan jurnal ini.

Sidang Editor tidak akan bertanggungjawab sekiranya berlaku kerosakan atau kehilangan artikel sama ada dalam proses penghantaran atau pencetakan. Sidang editor juga tidak bertanggungjawab atas pendapat dan pernyataan yang dibuat oleh penulis dalam jurnal ini.

Jika mempunyai sebarang pertanyaan berkenaan jurnal ini hendaklah dialamatkan kepada:

Ketua Editor
Jurnal INSTUN
Institut Tanah & Ukur Negara
Kementerian Tenaga dan Sumber Asli
35950 Behrang Ulu, Perak
Tel: 05-4542825
Faks: 05-4542843
Emel: kb_rnd@instun.gov.my

Jurnal

Institut Tanah dan Ukur Negara



RESEARCH AND
DEVELOPMENT

INSTITUT TANAH DAN UKUR NEGARA (INSTUN)
Kementerian Tenaga dan Sumber Asli
Behrang Ulu, 35950 Tanjong Malim, Perak Darul Ridzuan.
Tel : 05-454 2825 Faks : 05-454 2837



CERTIFIED TO ISO 9001 : 2015
CERT NO : AR 4865



CERTIFIED TO ISO 9001 : 2015
CERT NO : AR 4865



CERTIFIED TO:
ISO/IEC 27001:2005 & MS ISO/IEC 27001:2007
CERT NO: AR 5883

MS ISO 9001 : 2015 - Pengurusan Latihan