



Persatuan Pengguna Pulau Pinang Consumers Association of Penang

檳城消費人協會 பிளாங்கு பயனீட்டாளர் சங்கம்

Websites:
www.consumer.org.my

10 Jalan Masjid Negeri, 11600 Pulau Pinang, Malaysia
Tel: 604-8299511 Fax: 604-8298109
email: consumerofpenang@gmail.com

Kenyataan Akhbar

17 April 2019

Kelemahan dalam perkhidmatan awam akibat sistem Pengurusan Berdasarkan Aduan

PENGURUSAN BERDASARKAN ADUAN (Management by Complaints) adalah rekaan bijak untuk memindah tanggungjawab penguatkuasaan undang-undang kepada orang awam dengan meminta mereka membuat laporan rasmi agar badan-badan penguatkuasa boleh memulakan sesuatu siasatan. Sehubungan itu, dengan ketiadaan aduan awam, tidak ada sebarang isu yang perlu diberi perhatian atau diambil tindakan.

Jadi tidak hairanlah apabila kita mendengar agensi-agensi penguatkuasa, ketika memberikan maklum balas kepada orang awam yang mempersoalkan kenapa tiada siasatan dijalankan ke atas laporan kes jenayah dan pelanggaran yang dilakukan oleh pihak media, tanpa segan silu ia menjawab “tiada laporan diterima”.

Alasan ini memberikan tanggapan kepada orang awam bahawa penguatkuasaan undang-undang begitu cekap memandangkan tidak ada sebarang aduan diterima mengenai pelbagai perkara. Ia merupakan satu sistem yang memperhebatkan KPI jabatan/agensi terbabit dan memastikan perangkaan pelanggaran undang-undang seberapa samar yang boleh.

Sistem penguatkuasaan undang-undang yang direka semula secara keseluruhan menimbulkan banyak kelemahan. Tidak salah untuk menyatakan bahawa “pengurusan berdasarkan aduan” dan “pengurusan tanpa tindakan” adalah dua perkara yang sama! Misalnya, sejak beberapa dekad yang lalu, laporan oleh Ketua Audit Negara dipenuhi dengan kes-kes harga berlebihan yang dibayar untuk pembelian barangan dan perkhidmatan yang diperoleh oleh jabatan dan agensi kerajaan. Baik pihak polis mahupun SPRM tidak mengambil sebarang inisiatif untuk menyiasat dan mengambil tindakan sesudah menerima kes-kes yang dilaporkan itu kerana tiada sebarang “laporan rasmi” dibuat. Inilah apa yang dikatakan oleh Perdana Menteri sebagai rasuah secara menyeluruh dalam perkhidmatan awam.

Namun tanggapan sebegitu telah ditepis oleh bekas Ketua Pengarah SPRM yang berfalsafah dengan mengatakan bayaran yang berlebihan/terlebih bayar bagi barangan dan perkhidmatan seperti yang dilaporkan di dalam laporan tahunan AG adalah hasil kerja “orang bodoh” dan “kebodohan” bukanlah satu kesalahan. Justeru, pihak SPRM tidak dapat mengambil tindakan di sebabkan kebodohan seseorang.

Isu pencemaran alam sekitar yang terbaru dan paling teruk ialah kes Sungai Kim Kim di Johor yang menjejaskan lebih 6,000 penduduk, adalah ekoran sistem “Pengurusan Berdasarkan Aduan.”

Sebaik sahaja tercetusnya insiden ini, pegawai-pegawai penguatkuasa Jabatan Alam Sekitar yang sama, iaitu yang tidak nampak sebarang masalah di bawah seliaan mereka sebelum bencana itu berlaku telah

turun padang dan kemudiannya mendapati banyak perkara yang tidak kena. Malah mereka juga berjaya menjejaki pesalah yang bertanggungjawab terhadap kejadian itu.

Bukan sahaja di Johor, malah mereka juga segera bertindak di negeri-negeri lain dan mendapati ramai yang melanggar undang-undang.

“Pengurusan Berdasarkan Aduan” dilaksanakan oleh kerajaan untuk memastikan statistik ketidakpatuhan undang-undang berada serendah yang mungkin bagi mewujudkan persepsi “kecekapan” sistem penguatkuasaan undang-undang. Justeru, kita tidak dapat mengharapkan sebarang tindakan akan diambil terhadap pegawai-pegawai penguatkuasa yang lalai menjalankan tugas mereka.

Pelanggaran undang-undang yang hampir sama sering kali dilaporkan di dalam media, kadangkala disertakan dengan gambar sebagai bahan bukti. Namun pihak polis tidak bertindak akan hal ini, sebaliknya meminta orang awam membuat laporan secara rasmi sebelum sebarang siasatan dimulakan.

Apakah pihak polis tidak mempunyai pegawai untuk memantau berita dalam media? Sepatutnya, perkara ini harus menjadi tanggungjawab pegawai pemantau berkenaan untuk membuat laporan secara rasmi kepada polis untuk memulakan siasatan. Apa yang perlu dilaporkan secara rasmi oleh pemantau tersebut ialah “Pihak media (nama media) hari ini melaporkan bahawa (jenis pelanggaran undang-undang seperti kes pukul, rompakan dan sebagainya) dan menyertakan satu salinan berita berkenaan. Siasatan kemudian boleh mula dijalankan dengan mengambil keterangan dari wartawan dan pihak lain yang disebutkan atau dikenal pasti, misalnya dari gambar. Mana-mana pegawai yang bertanggungjawab terhadap tugas tersebut namun gagal melaporkannya perlu didakwa kerana mengabaikan tugas dan dikenakan tindakan disiplin.

Baru-baru ini Perdana Menteri mengulas mengenai cadangan untuk memperkenalkan semula sistem lama dalam usaha mempertingkatkan birokrasi iaitu ‘desk file system’, manual prosedur kerja dan carta aliran kerja.

Ini hanya menambahkan beban kertaskerja dan mewujudkan tanggapan terbaik mengenai “kecekapan”. Kita sepatutnya kembali kepada sistem di mana ketua-ketua jabatan di setiap peringkat dipertanggungjawabkan terhadap sebarang tindakan dan pengabaian tugas yang berlaku di bawah seliaan mereka.

Maka siapakah yang bertanggungjawab memantau industri yang beroperasi di sekitar kawasan Sungai Kim Kim? Adakah tragedi yang menimpa lebih 6,000 penduduk di mana lebih 400 orang dimasukkan ke hospital, perlu berlaku jika pegawai-pegawai yang berkenaan telah menjalankan tugas dengan penuh tanggungjawab?

Daripada pengalaman lalu, kami meragui tindakan disiplin bagi pengabaian tugas akan diambil ke atas pegawai-pegawai yang terbabit.

Hentikan segera sistem Pengurusan Berdasarkan Aduan dan kembalikan sistem yang mengenakan tindakan disiplin yang tegas, termasuk penamatan perkhidmatan dalam usaha mempertingkatkan birokrasi dan jangan berfikir untuk mengembalikan sistem ‘desk files’, manual prosedur kerja dan carta aliran kerja sebagai penyelesaian penyeluruh ‘panacea’ bagi masalah kecekapan dalam perkhidmatan awam.

S.M Mohamed Idris
Presiden
Persatuan Pengguna Pulau Pinang