



Persatuan Pengguna Pulau Pinang Consumers Association of Penang

檳城消費人協會 பினாங்கு பயனீட்டாளர் சங்கம்

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

Website: (English, BM, Chinese & Tamil)
<https://consumer.org.my>

facebook.com/ConsumerAssociationPenang
twitter.com/consumer_penang
instagram.com/consumer_penang

Surat Kepada Pengarang

21 November 2025

Kebocoran Air di Lapangan Terbang dan Pintu Tandas Rosak: Krisis Tadbir Urus Negara

Baru-baru ini terminal lapangan terbang bertaraf dunia kita dipenuhi air akibat kebocoran bumbung, sebelum itu berlaku kerosakan yang berterusan terhadap aerotrainnya, lebih daripada sekadar kegagalan operasi. Ia adalah metafora bagi keadaan negara kita. Kita telah menjadi bahan ketawa antarabangsa bukan kerana kekurangan cita-cita, tetapi kerana kegagalan asas dalam pelaksanaan. Ini bukan semata-mata nasib malang atau pengurusan yang lemah; ia adalah penyakit sistemik yang mesti kita namakan dan hadapi: **Kecacatan Tadbir Urus**.

Kecacatan tadbir urus ialah kegagalan sistematik di mana institusi kita, walaupun dengan saiz dan belanjawannya, gagal menyediakan perkhidmatan asas dan ketertiban, mengakibatkan pentadbiran lumpuh. Ini adalah ketidakupayaan silo kerajaan yang berbeza untuk menyelaraskan dan menghasilkan hasil yang positif untuk rakyat. Lapangan terbang yang dipenuhi air hanya sebahagian kecil yang boleh dilihat daripada masalah atau situasi yang jauh lebih besar. Lihatlah di sekeliling: jalan bertol baharu yang masih menimbulkan lebih banyak kesesakan, sempadan imigresen yang tiris, penculikan yang berlaku secara terang-terangan pada siang hari, gangguan bekalan air yang kronik, dan keganasan di sekolah. Senarai ini adalah rungutan yang menyedihkan mengenai kontrak sosial yang berkecai di tepi.

Keadaan yang tidak menyenangkan ini amat dirasai oleh rakyat Malaysia yang menjalani kehidupan seharian mereka. Jika anda tinggal di salah satu daripada banyak taman perumahan awam kita, kecacatan tadbir urus adalah realiti harian anda. Ia adalah pemandangan yang menyakitkan hati -- beg sampah yang dilemparkan dari tingkap dan kenderaan yang diletakkan sewenang-wenangnya, menghalang laluan warga tua dan orang kurang upaya. Ini bukan masalah yang kompleks untuk ditangani. Namun, para pegawai kelihatan terikat dalam simpulan birokrasi yang mustahil, tidak dapat menjalankan penguatkuasaan yang mudah dan konsisten. Ketidakupayaan untuk merancang dengan bijak dan menguatkuasakan peraturan asas ini menghantar isyarat yang menghakis: sistem ini rosak dan menghormati undang-undang adalah opsional. Maka, adakah sesuatu yang menghairankan bahawa isu keselamatan awam dan tingkah laku menyeleweng semakin memuncak di ruang yang diabaikan ini?

Di tengah-tengah kecacatan tadbir urus ini terletak kekurangan akauntabiliti yang melumpuhkan. Apabila tiada siapa yang benar-benar bertanggungjawab untuk membuahkan hasil, tiada siapa yang merasa terpaksa bertindak. Contoh terbaharu yang menyayat hati menggambarkan perkara ini dengan sempurna: sebuah bank menawarkan sumber kepada sekolah tempatan untuk penambahbaikan. Para pelajar sendiri mengenal pasti pintu tandas rosak sebagai isu yang mendesak. Namun, walaupun pembiayaan tersedia, penyelesaian telah dihalang oleh kelumpuhan yang tidak masuk akal. Para guru, guru besar, dan pejabat pendidikan tempatan tidak dapat mengemudi proses dalaman mereka

sendiri untuk bersetuju bagi memasang beberapa pintu. Apabila rayuan mudah kanak-kanak untuk maruah hilang dalam keseliratan ketidakbertindakan, kita telah bergerak melangkaui karenah birokrasi ke dalam patologi kegagalan.

Bagaimana kita boleh sampai ke sini? Kecacatan tadbir urus ini adalah hasil langsung daripada negara yang berkembang dari segi ekonomi, tetapi institusinya tidak berkembang. Sejak merdeka, populasi kita telah meningkat lebih daripada lima kali ganda, dan hampir 80% daripada kita kini tinggal di kawasan bandar. Namun, struktur tadbir urus kita kekal tetap dan tidak dapat berubah, direka untuk masa yang berbeza dan demografi yang berbeza. Terdapat ketidakpadanan yang besar antara sistem penyampaian perkhidmatan awam dan keperluan rakyat Malaysia abad ke-21.

Cabaran kita telah berubah. Kita bukan lagi negara yang semata-mata memerangi malaria, kematian bayi, dan buta huruf. Hari ini, aspirasi kita adalah mengenai kualiti hidup di kawasan kejiranan kita, memacu inovasi, membina perkhidmatan bertaraf dunia, dan memupuk keluarga yang bahagia dan sihat yang merupakan matlamat utama rangka kerja Madani. Namun, kita dilumpuhkan oleh anakronisme. Kebimbangan ibu bapa terhadap reformasi pendidikan telah menjadi isu utama pilihan raya selama dua dekad, namun bukannya menghasilkan graduan yang berdaya saing di peringkat global, perdebatan nasional diketepikan oleh perdebatan mengenai warna kasut dan, seperti yang kita tahu, ketidakupayaan untuk menguruskan penyelenggaraan asas sekalipun.

Kegagalan harian untuk menyampaikan perkhidmatan baik adalah menimbulkan sinis awam yang mendalam. Keadaan yang tidak jelas antara kewujudan peraturan dan ketidakupayaan untuk menguatkuasakannya menjadi tempat subur pembiakan rasuah. Apabila orang melihat bahawa sistem itu tidak berfungsi untuk mereka, mereka kehilangan kepercayaan. Ini menghakis kepercayaan, menimbulkan kebencian, dan akhirnya merungklai perpaduan sosial yang menyatukan negara kita.

Kerajaan harus sedar ini adalah masalah sistemik. Ia tidak boleh diatasi dengan inisiatif beransur-ansur. Mengubah suai SOP atau mengumumkan jawatankuasa sesekali adalah seperti meletakkan pelekut luka pada luka yang ternganga. Apa yang kita perlukan ialah rombakan sistem secara serius, berani dan menyeluruh. Ini memerlukan membayangkan semula peranan sinergistik sektor awam, sektor swasta dan masyarakat sivil, memperkasakan mereka dengan kejelasan, akauntabiliti, dan tumpuan tunggal pada hasil. Kita mesti merobohkan seni bina tadbir urus yang cacat, dan membina sebagai gantinya satu sistem yang tangkas, bertanggungjawab dan benar-benar responsif terhadap masyarakat. Kebocoran air dari bumbung di lapangan terbang kita telah pulih, tetapi gelombang kekecewaan orang ramai semakin meningkat. Kita mesti bertindak sebelum kita semua tenggelam.

Kebijaksanaan kuno Konfusius bergema dengan firasat yang mengerikan bagi Malaysia saat ini: **“Melainkan Anda mengubah arah, Anda akan berakhir di tempat yang Anda tuju.”** Peringatan itu sangat jelas. Masa sudah lama berlalu untuk mengubah hala tuju kita.

Mohideen Abdul Kader
Presiden
Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP)