



'BLUEPRINT' PROGRAM TRANSFORMASI MAJLIS PERBANDARAN SEBERANG PERAI

Kandungan

Menggerak Transformasi	5
Bab 1 : Pengenalan	7
Bab 2 : Perlunya Transformasi	15
Bab 3 : Metodologi Transformasi	23
Bab 4 : Pembentukan Bidang Keberhasilan Utama – KRA	29
Hala tuju Program Transformasi	35
Bab 5 : Meningkatkan Kebersihan	37
Bab 6 : Penyelenggaraan Yang Efisyen	55
Bab 7 : Meningkatkan Tahap Keselamatan	63
Bab 8 : Meningkatkan Keceriaan Bandar	75
Bab 9 : Meningkatkan Kecekapan dan Keberkesanan Penguatkuasaan	89
Bab 10 : Memantapkan Organisasi dan Proses Kerja	103
Merealisasi Transformasi	117

Mengerak Transformasi

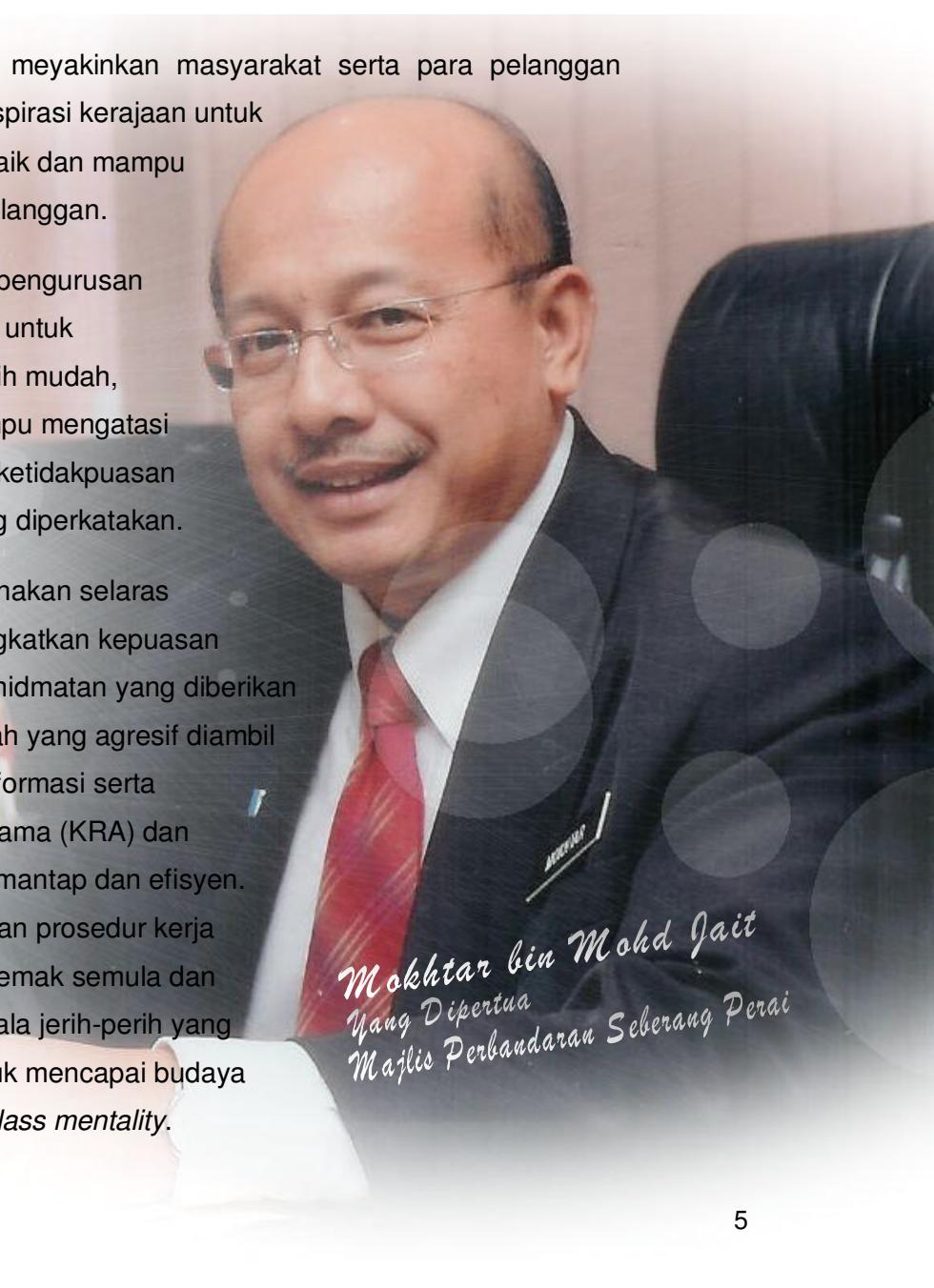
Apabila keupayaan sesebuah agensi kerajaan didefinisikan dan diukur oleh rakyat atau pelanggan, maka ini bermakna *The society is empowered*. Justeru MPSP sebagai sebuah jentera kerajaan, mestilah kembali dan merujuk kepada para pelanggannya atau masyarakat umumnya untuk mendapatkan maklumbalas serta cadangan bagi memperbaiki perkhidmatan. Dalam hal ini, masyarakat bukan menjadi penonton tetapi mengambil bahagian secara langsung dalam proses transformasi Kerajaan.

Tindakan bersepadau diambil untuk meyakinkan masyarakat serta para pelanggan bahawa MPSP kini searah dengan aspirasi kerajaan untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik dan mampu mendapatkan kepercayaan penuh pelanggan.

Dengan perubahan positif pemikiran pengurusan dan kakitangan MPSP secara radikal untuk menyediakan perkhidmatan yang lebih mudah, cepat, mesra dan cekap, MPSP mampu mengatasi masalah-masalah semasa termasuk ketidakpuasan hati pelanggan yang selama ini sering diperkatakan.

Penjenamaan Semula MPSP dilaksanakan selaras dengan hasrat kerajaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan bagi perkhidmatan – perkhidmatan yang diberikan oleh agensi-agensi kerajaan. Langkah yang agresif diambil dengan melancarkan Program Transformasi serta mewujudkan Bidang Keberhasilan Utama (KRA) dan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) yang mantap dan efisyen.

Selain daripada kerja keras, sistem dan prosedur kerja yang diguna pakai masa kini juga disemak semula dan mengalami proses transformasi. Segala jerih-perih yang dilakukan hanyalah bermatlamat untuk mencapai budaya kerja berprestasi tinggi dengan *first class mentality*.



Mokhtar bin Mohd Jait
Yang Dipertua
Majlis Perbandaran Seberang Perai



**BAB
1**

PENGENALAN





Bangunan Ibu Pejabat Majlis Perbandaran Seberang Perai yang telah dirasmikan pada tahun 1974



Bangunan Ibu Pejabat baru Majlis Perbandaran Seberang Perai yang sedang digunakan kini telah mula beroperasi mulai tahun 2006

1.1 Selayang Pandang

Seberang Perai atau Province Wellesley dahulunya menjadi tanah jajahan British pada tahun 1800. Pentadbiran Seberang Perai ketika itu berpusat di Pulau Pinang. Dengan keluasan 489.3 kilometer persegi dan bilangan penduduk seramai lebih kurang 5,000 orang, kawasan yang dipenuhi belukar, paya dan hutan ini kemudiannya bertukar kepada pertanian apabila usaha-usaha penerokaan bermula pada tahun 1850.

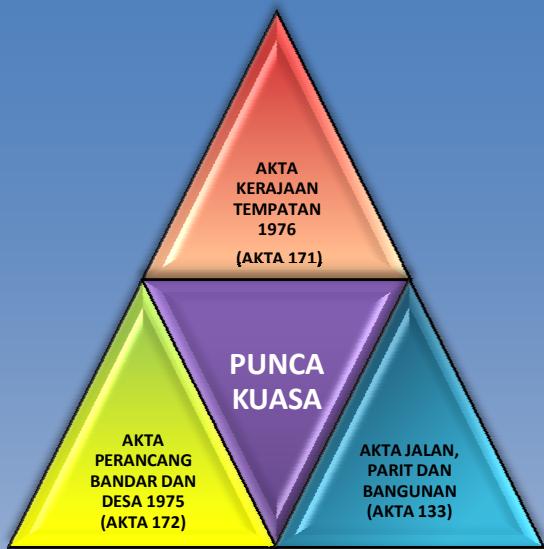
Setelah Perjanjian Pangkor ditandatangani pada tahun 1874, keluasan Province Wellesley bertambah menjadi 740.12 kilometer persegi. Kependudukan pula semakin bertambah khususnya di kawasan pusat perdagangan seperti Butterworth dan Bukit Mertajam.

Keluasan Seberang Perai walau bagaimanapun telah dikurangkan kepada 738.41 kilometer persegi kesan daripada perubahan sempadan Sungai Muda antara negeri Kedah dan Pulau Pinang.

Pada tahun 1896, Ordinan Perbandaran diperkenalkan yang membolehkan Kerajaan Negeri membuat Undang-undang untuk mengendalikan hal ehwal awam. Pada tahun 1913, satu ordinan baru telah dikeluarkan yang mana telah memberi kuasa kepada Kerajaan Negeri menubuhkan Lembaga Luar Bandar. Majlis Bandaran Butterworth dan Bukit Mertajam serta Majlis Luar Bandar Utara,Tengah dan Selatan telah ditubuhkan.

Pada tahun 1961, pentadbiran Majlis Bandaran dan Majlis Luar Bandar telah disatukan di bawah satu kuasa Majlis Daerah dan ditadbirkan oleh Majlis Daerah masing-masing. Pada 30 Jun 1974, Akta Kerajaan Tempatan (Peruntukan-Peruntukan Sementara) 1973 telah dikuatkuasakan di seluruh negeri Pulau Pinang. Pada 1 Julai 1974, ketiga-tiga Majlis Daerah Utara, Majlis Daerah Tengah dan Majlis Daerah Selatan, Seberang Perai disatukan dan dikenali sebagai Lembaga Pengurus Kerajaan Tempatan, Seberang Perai.

Pada 15 Disember 1976, melalui pemakaian Akta Kerajaan Tempatan 1976, Lembaga Pengurus Kerajaan Tempatan telah dinaikkan taraf menjadi Majlis Perbandaran Seberang Perai.



Rajah 1.1 : Punca Kuasa MPSP



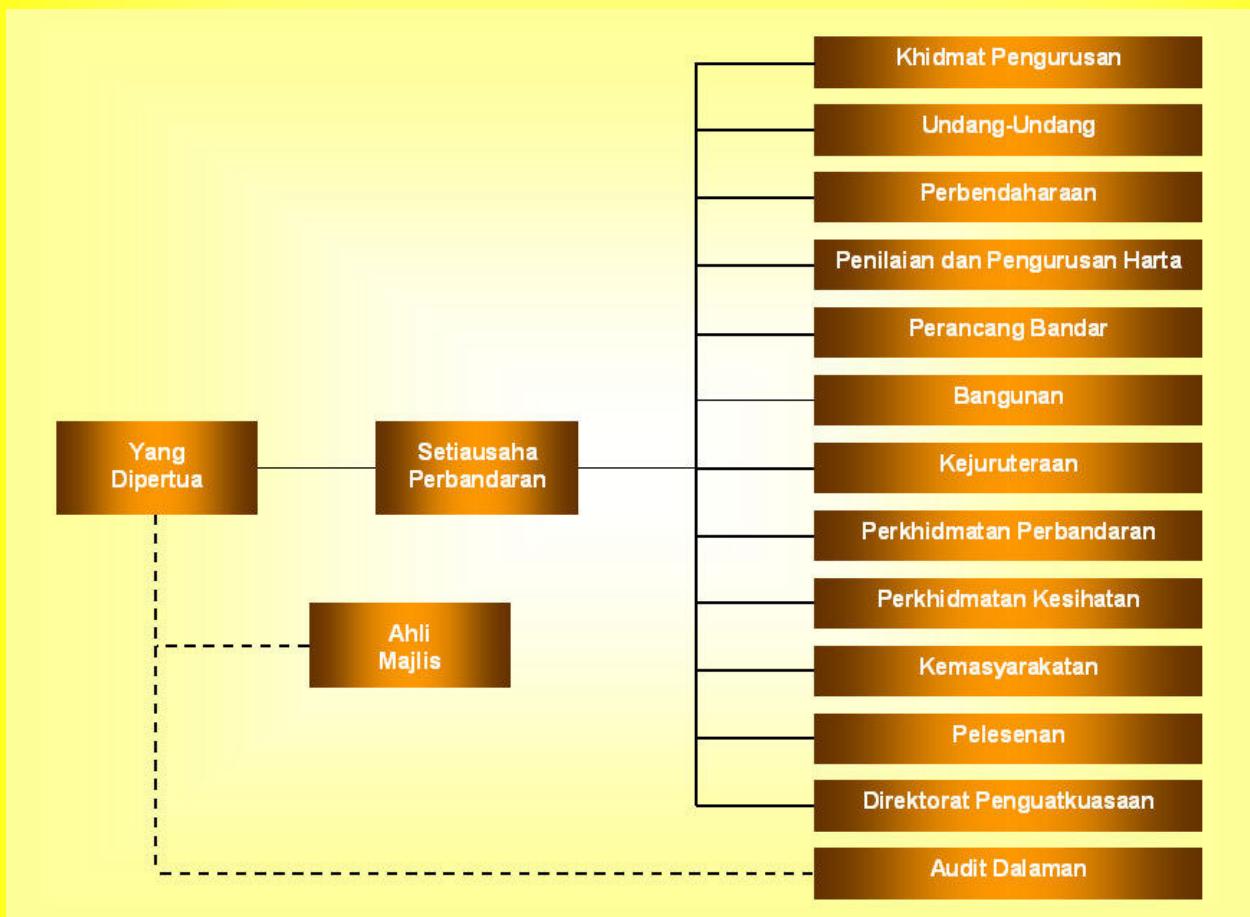
Rajah 1.2 : Hubungan antara MPSP dengan Stakeholder

1.2 Pentadbiran MPSP

MPSP ditadbir oleh satu badan pengurusan yang dianggotai oleh Yang DiPertua selaku Ketua Eksekutif dan 24 orang Ahli Majlis sebagai pembuat dasar. Ahli-Ahli Majlis ini adalah dilantik oleh Kerajaan Negeri bagi tempoh setahun. Badan Pengurusan MPSP diurussetiakan oleh 12 buah jabatan yang diketuai oleh Setiausaha Perbandaran selaku Ketua Pentadbiran. Beliau dibantu oleh ketua-ketua jabatan ini yang bergelar Pengarah. Semua pengurusan adalah di bawah pengawalan Yang DiPertua yang dilakukan melalui Setiausaha Perbandaran yang seterusnya menjalankan penyelarasan ke atas semua jabatan. Bahagian Audit Dalaman pula dikawal secara terus oleh Yang DiPertua.

Jabatan-jabatan yang menerajui MPSP terdiri daripada

- i. Jabatan Khidmat Pengurusan
- ii. Jabatan Undang-undang
- iii. Jabatan Perbendaharaan
- iv. Jabatan Penilaian dan Pengurusan Harta
- v. Jabatan Kejuruteraan
- vi. Jabatan Perancang Bandar
- vii. Jabatan Perkhidmatan Perbandaran
- viii. Jabatan Bangunan
- ix. Jabatan Perkhidmatan Kesihatan
- x. Jabatan Pelesenan
- xi. Jabatan Kemasyarakatan
- xii. Direktorat Penguatkuasaan



Rajah 1.3 : Carta Organisasi Pentadbiran MPSP

**BAB
2**

**PERLUNYA
TRANSFORMASI**



Apabila kerajaan mengumumkan perkhidmatan awam akan diubah untuk disesuaikan dengan perubahan semasa, MPSP juga mengambil inisiatif bagi mengorak langkah ke arah yang sama. Justeru, Majlis Perbandaran Seberang Perai telah menetapkan tahun 2010 sebagai tahun transformasi ke atas sistem penyampaian perkhidmatan yang diberikan kepada stakeholder.

Untuk tujuan ini, satu kerangka bertindak telah disediakan untuk melonjakkan MPSP ke tahap organisasi yang cemerlang. Ianya juga berhasrat untuk membentuk MPSP sebagai institusi yang kukuh dari segi nilai dan budaya kerja.

2.1 Kenapa Perlunya Transformasi?

2.1.1 Menangani Masalah Aduan Awam

Program Transformasi ini antaranya bertujuan bagi menangani aduan-aduan yang diterima daripada penduduk melalui surat, faks, telefon, media, lisan/hadir, internet, emel dan mesyuarat. Statistik aduan menunjukkan berlakunya peningkatan bagi setiap tahun dimana majoriti aduan yang diterima adalah berkaitan dengan longkang/parit, haiwan, pokok, sampah dan jalan.

Statistik aduan menunjukkan pola yang sama dimana kebanyakan aduan yang berjaya diselesaikan masih lagi berulang. Bagi mengatasi masalah ini, perubahan perlu dilakukan bagi memastikan wujudnya tindakan penyelesaian dan pencegahan.

Bil	Nama Kategori Aduan	Tahun				
		2005	2006	2007	2008	2009
1	Longkang / Parit	654	509	693	870	967
2	Perniagaan	334	307	234	324	349
3	Haiwan	275	278	440	545	665
4	Sampah	250	228	396	543	525
5	Jalan	245	173	213	439	488
6	Pokok	233	224	273	424	562
7	Lampu	231	217	391	373	389
8	Binaan	221	208	229	274	354
9	Halangan Kenderaan	189	240	207	232	303
10	Rumput	71	108	100	211	179

Jadual 2.1 : Statistik Aduan Bagi 10 kategori Yang Tertinggi Dari Tahun 2005 - 2009

2.1.2 Isu-isu Strategik

Bagi melaksanakan transformasi ini beberapa isu strategik telah dikenalpasti. Ianya melibatkan pengurusan kompleks gerai dan penjaja, pengurusan perlesenan, pengurusan keceriaan bandar, keselamatan 'hot spot' jenayah, bangunan tanpa kebenaran, kebersihan dan pengurusan penguatkuasaan. Masalah-masalah tersebut perlu diberi penekanan bagi menjayakan transformasi ini.

2.1.3 Faktor Globalisasi

Globalisasi merupakan antara cabaran utama MPSP. Pelbagai idea dan aliran baru hasil sentuhan arus globalisasi tanpa sempadan telah memberi kesan kepada suasana politik, ekonomi, sosial dan budaya dalam sesbuah komuniti. Fokus utama diberikan

kepada peningkatan ekonomi yang merujuk kepada keupayaan menarik pelaburan dan perdagangan.

Kerajaan Persekutuan dan Kerajaan Negeri telah mengorak langkah untuk menyahut cabaran globalisasi ini bagi melonjak daya saing dalam mewujudkan ruang pelaburan yang lebih tinggi dan luas. Sehubungan itu, MPSP berhasrat untuk bergerak sehala demi memastikan Seberang Perai tidak ketinggalan dalam menerima tempias aliran semasa ini.

2.1.4 Penjenamaan Semula (*Rebranding*) MPSP

Perkhidmatan MPSP perlu dipertingkatkan dan disesuaikan dengan perubahan persekitaran. Langkah penjenamaan semula perlu diambil untuk menampilkan imej baru bagi mengubah persepsi pelanggan terhadap sektor kerajaan khususnya MPSP. Penjenamaan semula bukan setakat luaran sahaja, tetapi perlu disertai dengan perubahan dalam erti kata sebenar merangkumi semua aspek pengurusan dan proses kerja di semua jabatan MPSP yang menjurus ke arah transformasi.

Untuk merealisasikan program transformasi ini, MPSP perlu melaksanakan perubahan diantaranya melalui perekayasaan proses dan prosedur kerja atau lebih dikenali sebagai *Business Proses Reengineering*.

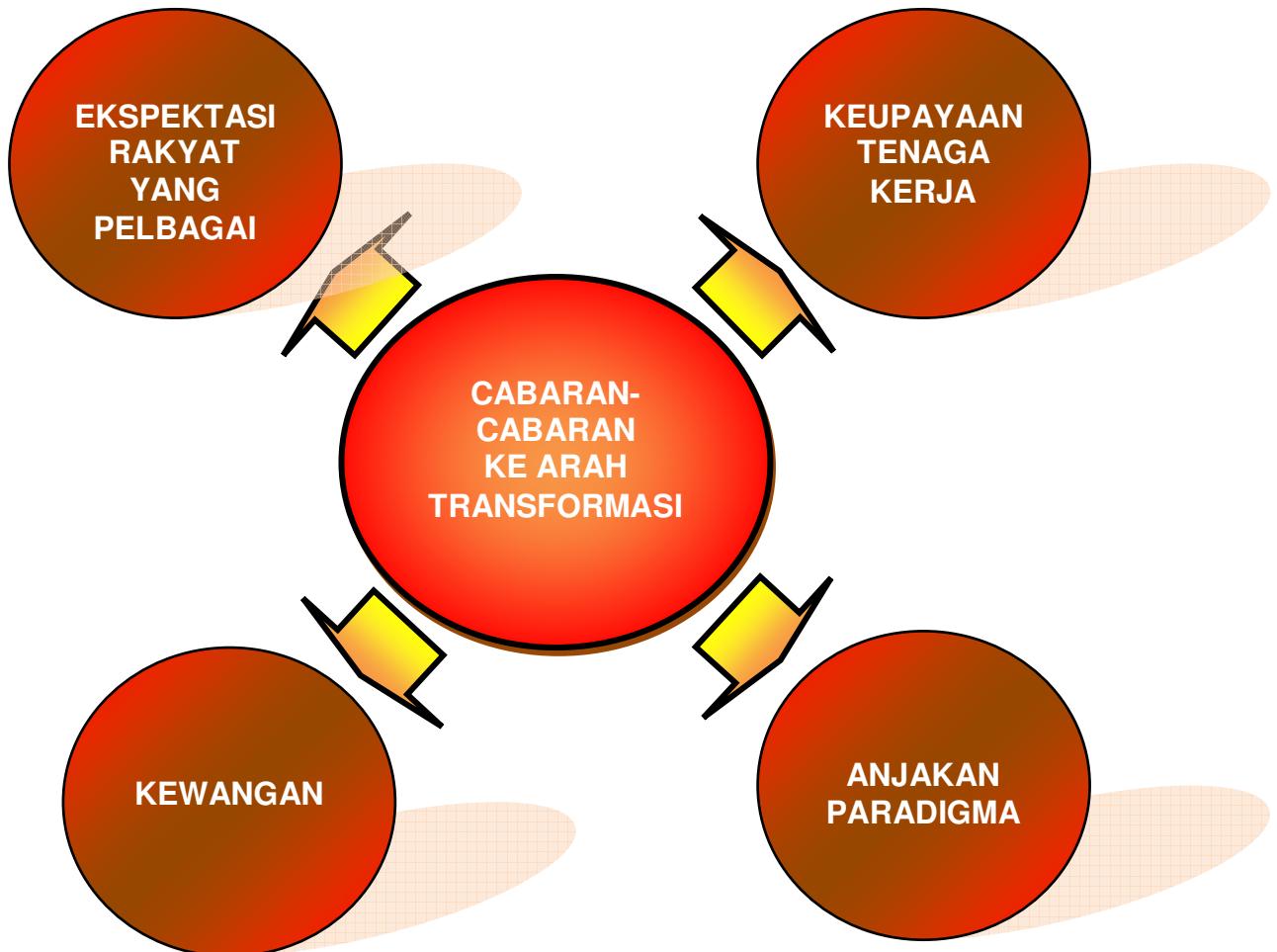
2.1.5 Ekspektasi Stakeholder

Transformasi MPSP dilaksanakan bagi menyokong transformasi pentadbiran awam dan dasar Kerajaan Negeri yang berteraskan 3P iaitu *Perkasakan Rakyat, Perkuasakan Rakyat dan Perkayakan Rakyat*. Melalui kajiselidik yang telah dijalankan, 6 bidang tumpuan utama telah dikenalpasti iaitu kebersihan, penyelenggaraan, penguatkuasaan,

keceriaan bandar, keselamatan serta pemantapan organisasi dan proses kerja. Bidang tumpuan tersebut akan diberi penekanan oleh MPSP dalam program transformasi bagi memenuhi keperluan penduduk Seberang Perai.

2.2 Cabaran-cabaran Ke Arah Transformasi

Dalam menjayakan program transformasi ini, terdapat beberapa cabaran yang dihadapi oleh MPSP seperti yang dapat dilihat dalam konteks rajah berikut:



Rajah 2.1 : Cabaran-cabaran Ke Arah Transformasi

2.2.1 Ekspektasi Rakyat Yang Pelbagai

MPSP mempunyai kawasan pentadbiran yang besar seluas 738.41 kilometer persegi dengan bilangan penduduk melebihi 822,000 orang meliputi kawasan Bandar dan luar Bandar. Semestinya akan berlaku ketidakseimbangan dari segi keperluan dan kehendak penduduk.

2.2.2 Anjakan Paradigma

Mengubah cara pemikiran serta mentaliti pengurusan serta kakitangan MPSP memerlukan satu tindakan yang drastik dan berterusan. Perubahan daripada "saya tidak boleh", kepada "bagaimana saya boleh.."; daripada "mengikut arus" kepada "mencipta arus"; dan daripada "reaktif" kepada "proaktif" memerlukan kakitangan MPSP bersedia untuk keluar dari zon keselesaan tersendiri dan lebih bersikap terbuka

2.2.3 Kewangan

MPSP seperti pihak berkuasa tempatan (PBT) yang lain masih bergantung kepada sumber kewangan konvensional iaitu cukai kadaran. Peningkatan perkhidmatan melalui transformasi akan membawa kepada peningkatan kos operasi. Oleh itu pengurusan MPSP perlu kreatif di dalam melaksanakan transformasi yang semestinya melibatkan kos.

2.2.4 Keupayaan Tenaga Kerja

Latihan yang berterusan perlu diberikan bagi memastikan kakitangan sentiasa kompeten dalam melaksanakan tugas untuk memberi perkhidmatan kepada stakeholder.

BAB 3

METODOLOGI TRANSFORMASI



Proses Pembentukan Bidang Keberhasilan Utama/*Key Result Area* (KRA)

Dalam usaha untuk memastikan transformasi dilakukan secara menyeluruh dan bersepada, aspek operasi dan pelaksanaan serta penetapan pelan strategik telah diberi penekanan khusus.

Beberapa lab telah dilakukan merangkumi aktiviti – aktiviti seperti menjalankan kajian pengurusan, *Business Process Reengineering* serta penetapan isu-isu strategik. Lab – lab yang dijalankan ini melibatkan penyertaan daripada pihak Pertubuhan Komuniti (CBO), Agensi Kerajaan, Pertubuhan Komersial, Pemaju Perumahan dan NGO. Lab Komunikasi Dalaman juga dilakukan dalam usaha mengurangkan jurang komunikasi di antara jabatan dalaman di MPSP.



Rajah 3.1 : Proses Pembentukan KRA

Maklumbalas daripada stakeholder juga diperolehi melalui kajian soal selidik. Ini bagi memastikan setiap perancangan yang dilakukan adalah selari dengan kehendak penduduk Seberang Perai. Analisa terhadap kajian soal selidik yang dilakukan ini telah membentuk Bidang Keberhasilan Utama (KRA) bagi MPSP.

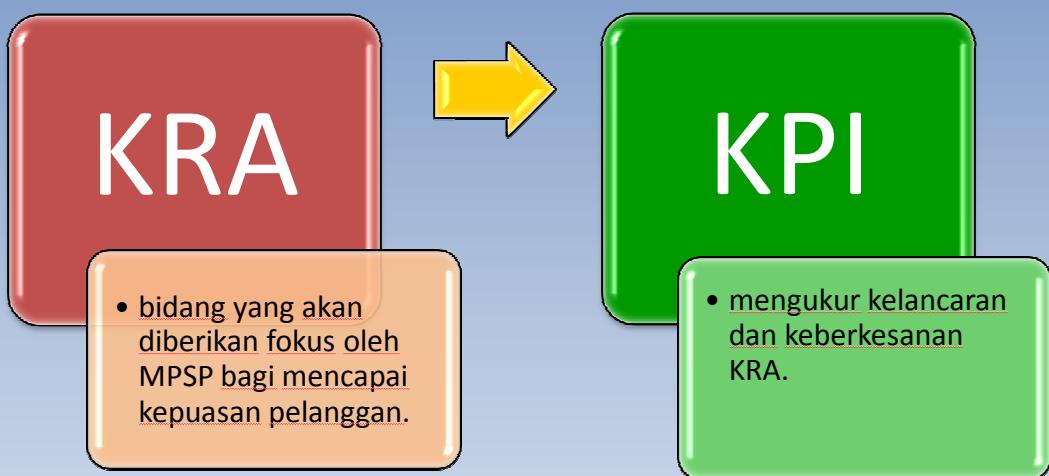
3.1 Perekayasaan Proses Dan Prosedur Kerja (*Business Process Reengineering*)

Hasil pembentukan KRA beberapa sesi makmal melibatkan pegawai dan kakitangan MPSP diadakan untuk mewujudkan proses baru atau *reengineered process*. Di akhir sesi makmal, MPSP mensasarkan untuk mendraf program penyelesaian yang radikal, praktikal dan inovatif. Draf program akan dibuat secara berperingkat.

Peringkat permulaan aspek-aspek yang diberi pendekatan ialah pengeluaran lesen am dan penjaja, kelulusan pelan bangunan, penilaian bangunan, pengeluaran Notis E dan pengurusan aduan.

3.2 Petunjuk Prestasi Utama (*Key Performance Indicator*)

MPSP akan memperkenalkan *performance based management system* di dalam mengukur pencapaian setiap KRA. Lab pegawai dan Ahli Majlis diadakan untuk mengenalpasti Indeks Petunjuk Prestasi (KPI) bagi setiap KRA. KPI akan menjadi instrumen dan penanda aras supaya KRA yang telah ditetapkan dapat dicapai dan pencapaian tersebut akan dihebahkan. Ini selari dengan prinsip '**Cekap, Akauntabiliti dan Telus**' yang diperkenalkan oleh Kerajaan Negeri Pulau Pinang. Dengan cara ini, pencapaian sesuatu KRA dapat dipantau bukan sahaja oleh pihak pengurusan, malahan stakeholder juga mempunyai akses bagi menilai keberkesanan KRA tersebut.



Rajah 3.2 : Mengukur Pencapaian KRA melalui KPI

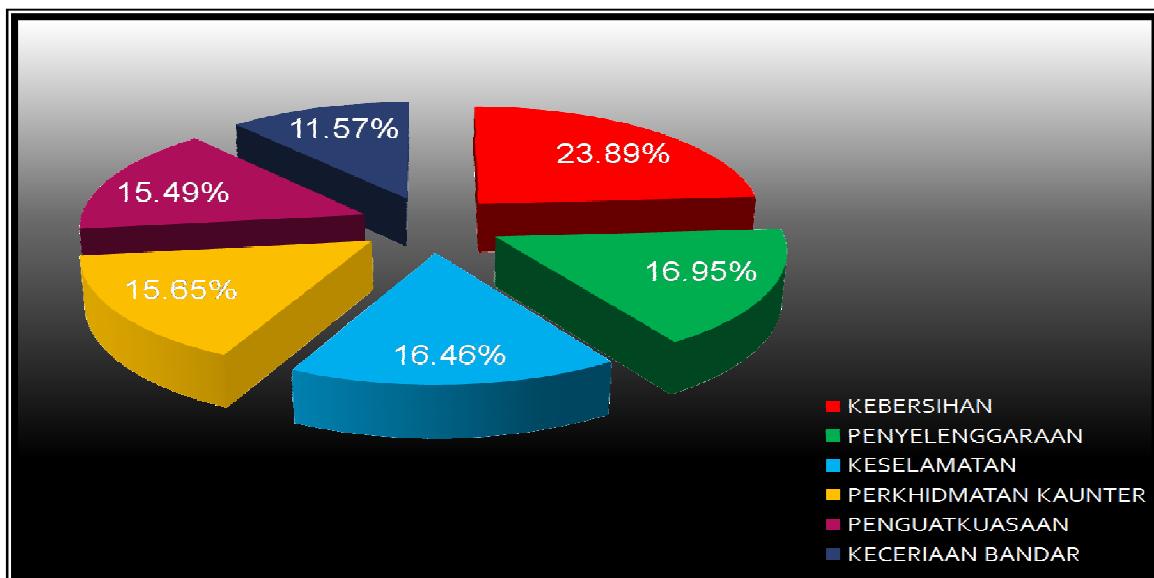
**BAB
4**

**PEMBENTUKAN
BIDANG
KEBERHASILAN
UTAMA**



4.1 Isu-Isu Strategik

MPSP melaksanakan Kajian Soal Selidik untuk mendapatkan pandangan dan maklum balas penduduk berkenaan perkhidmatan yang perlu diberi keutamaan oleh MPSP. Daripada analisa yang dijalankan, aspek kebersihan menyumbang kepada peratusan tertinggi, diikuti aspek penyelenggaraan, keselamatan, perkhidmatan kaunter, penguatkuasaan dan keceriaan bandar.



Rajah 4.1 Hasil kajian kepuasan pelanggan

Hasil daripada kaji selidik ini juga, mendapati kepuasan pelanggan ke atas perkhidmatan MPSP adalah sebanyak 62.71% dan ianya adalah pada tahap yang memuaskan. Walau bagaimanapun persepsi penduduk ke atas perkhidmatan MPSP perlu dipertingkatkan.



Rajah 4.2 : Isu-isu Strategik

Sehubungan itu, terdapat beberapa isu dan masalah lain telah dikenalpasti yang perlu diberi perhatian untuk penambahbaikan.

Kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> • Kutipan sampah • Longkang • Pembersihan gerai dan pasar • Pembersihan jalan
Penyelenggaraan infrastruktur dan utiliti MPSP	<ul style="list-style-type: none"> • Pembaikan parit • Pembaikan jalan • Pembaikan lampu jalan • Pembaikan lampu isyarat • Pembaikan taman permainan/rekreasi • Pembaikan infrastruktur • Pemotongan rumput
Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> • Vandalisme • Kecurian • Pecah rumah • Peragut

Perkhidmatan kaunter	<ul style="list-style-type: none"> • Permohonan pelan • Bayaran • Permohonan lesen • Aduan • Sewaan • Sistem on-line
Penguatkuasaan	<ul style="list-style-type: none"> • Lalu lintas / parking • Binaan tanpa kebenaran • Perniagaan tanpa lesen • Haiwan berkeliaran • Tukar guna bangunan
Keceriaan Bandar	<ul style="list-style-type: none"> • Lampu hiasan • Pokok • Landskap senibina • Papan tanda (<i>signage</i>)

Jadual 4.1 : Isu-isu Strategik

4.2 Pembentukan KRA

Berdasarkan keputusan analisa serta isu dan masalah yang telah dikenalpasti, MPSP telah dapat merumuskan bidang-bidang utama yang perlu diberi perhatian untuk diambil tindakan dan dipertingkatkan. Aspek perkhidmatan kaunter telah diperluaskan kepada KRA Memantapkan Organisasi dan Proses Kerja bertujuan mengukuhkan keseluruhan pengurusan dan seterusnya memastikan kejayaan Program Transformasi MPSP.



Rajah 4.2 : 6 KRA yang telah dikenal pasti

Hala Tuju Program Transformasi



**BAB
5**

**MENINGKATKAN
KEBERSIHAN**



Isu keberkesanan MPSP dalam mengambil tindakan kebersihan diperkatakan bukan sahaja oleh bukan sahaja pembayar cukai malah oleh media dan stakeholder yang lain. Peruntukan kewangan untuk pengurusan pembersihan yang disediakan oleh MPSP semakin meningkat setiap tahun. Walaupun berjuta ringgit dibelanjakan untuk tujuan pengurusan pembersihan tetapi penduduk masih tidak berpuas hati dengan tahap kerja-kerja pembersihan yang dilaksanakan oleh MPSP.



Gambar 5.1 : Sistem perparitan tidak berfungsi

5.1 Isu-Isu Semasa

Pelbagai faktor menyumbang kepada isu kebersihan, antaranya pembuangan dan pelepasan sisa domestik ke dalam parit dan longkang, sistem perparitan yang kurang efisyen serta sikap penduduk yang kurang peka kepada isu kebersihan. Pembuangan sisa domestik ke dalam sistem perparitan jika tidak dibendung dengan baik akan menimbulkan berbagai-bagai masalah di antaranya longkang tersumbat, mengeluarkan

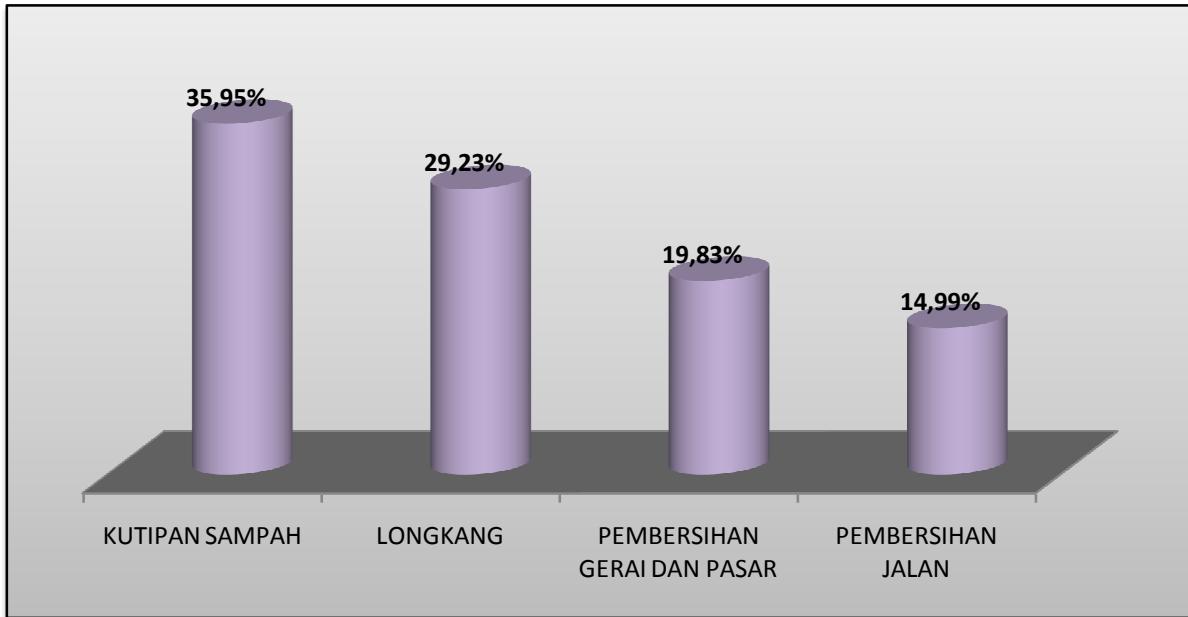
bau yang busuk, tangki lurang melimpah dan tempat pembiakan mikroorganisma yang menyebabkan pelbagai penyakit.



Gambar 5.2 : Longkang dipenuhi pasir dan tumbuhan

Dalam kedudukan kewangan yang terhad, keupayaan MPSP membiayai peningkatan kos perkhidmatan pembersihan adalah terhad. Pada masa yang sama, ekspektasi penduduk untuk mendapatkan perkhidmatan yang berkualiti dan efisyen juga perlu di penuhi.

Justeru, MPSP perlu bertindak bijak dan kreatif dalam mencari satu penyelesaian terbaik mengurus perkhidmatan kebersihan Seberang Perai. Pendekatan pengurusan pembersihan yang lebih efektif dan berkesan perlu diberi lebih tumpuan.



Rajah 5.1 : Hasil Kajian Kepuasan Pelanggan Bagi KRA Meningkatkan Kebersihan

Aspek kebersihan menyumbang kepada peratusan tertinggi daripada Kajian Soal Selidik Kepuasan Pelanggan. Kategori kutipan sampah yang merupakan salah satu faktor dalam faktor kebersihan ini, merupakan yang paling utama perlu diberi perhatian berdasarkan peratusan 35.95% yang diperolehi, diikuti dengan aspek pembersihan longkang, gerai ,pasar serta pembersihan jalan.

Untuk itu MPSP mengambil pendekatan drastik dengan merangka dasar serta pelan transformasi berkaitan pengurusan pembersihan di Seberang Perai. Ianya bertujuan memastikan bahawa pengurusan pembersihan dapat dilaksanakan dengan lebih seragam, terancang dan cekap supaya persekitaran Seberang Perai dapat dijaga dengan lebih baik serta dipertingkatkan dari masa ke semasa.

Sejajar dengan pelaksanaan program transformasi, MPSP telah menggariskan objektif yang ingin dicapai berkaitan KRA Meningkatkan Tahap Kebersihan seperti berikut:-

- a. Memastikan Seberang Perai sentiasa bersih
- b. Memupuk perasaan cintakan kepada kebersihan di kalangan penduduk
- c. Melahirkan individu yang bertanggungjawab menjaga kebersihan persekitarannya

5.2 Strategi

MPSP telah merangka strategi dan pelan tindakan berdasarkan kepada prinsip perubahan dan penyampaian keberhasilan yang cepat dan murah kepada penduduk Seberang Perai. Cogan kata '**Rakyat Berusaha dan MPSP Membantu**' menjadi pendorong dalam pelaksanaan program transformasi ini.

Strategi 1 : Memperkasa pendidikan kebersihan

MPSP akan menggalakkan penyertaan penduduk Seberang Perai dan mempertingkatkan kesedaran mereka perihal pentingnya penjagaan kebersihan melalui program pendidikan dan kesedaran yang dilaksanakan dari masa ke semasa .

lanya termasuklah mendidik pengguna dan warga Seberang Perai membudayakan amalan kebersihan dalam kehidupan seharian. Ini bermakna penduduk akan sentiasa mengambil berat aspek kebersihan dan memberi keutamaan kepada penjagaan kebersihan tanpa bergantung sepenuhnya kepada MPSP untuk melakukan kerja-kerja pembersihan berkenaan. Strategi ini diharapkan akan membolehkan penduduk untuk memahami , menghayati dan seterusnya menterjemahkan konsep kebersihan ini dalam kegiatan harian mereka.

Strategi ini juga dapat menggalakkan orang ramai membantu menjadikan Seberang Perai kawasan yang bersih dan hijau melalui pendidikan sejajar dengan matlamat kerajaan melalui **Inisiatif Penang Bersih Hijau** (*Cleaner, Greener Penang Initiative*).

Pelan Tindakan

1. Program Penerangan dan hebahan-media cetak dan media elektronik

Program penerangan melalui ceramah, risalah, media cetak dan elektronik akan dijadikan sebagai agenda tetap MPSP kerana ianya akan memainkan peranan penting mendorong penduduk Seberang Perai berfikir mengenai manfaat penjagaan kebersihan dan memotivasi mereka untuk turut sama bertanggungjawab dalam memastikan persekitaran yang bersih di Seberang Perai.



Gambar 5.3 : Melentur buluh biar dari rebungnya

Penyebaran penerangan perlu lebih inovatif dan tidak dibelenggu dengan konsep yang stereotaip dan membosankan. Sehubungan itu MPSP tidak boleh lari dari menggunakan media baru sejajar dengan arus perkembangan teknologi maklumat. Facebook, Myspace dan Twitter yang merupakan kategori media baru ini telah

menjadi amalan yang sering dilakukan oleh masyarakat, terutamanya golongan remaja. Dengan adanya pengguna yang begitu ramai, MPSP akan menggunakan peluang ini untuk menyebarkan maklumat tentang penjagaan kebersihan, kempen 3R dan kitar semula melalui saluran seperti ini.

2. Menyediakan modul kempen kebersihan untuk murid-murid sekolah dan komuniti.

Sepertimana yang diketahui umum, sekolah merupakan salah satu tempat terbaik untuk mendidik generasi muda tentang kepentingan kebersihan dan penjagaan alam sekitar. Sehubungan itu modul kempen kebersihan untuk murid-murid sekolah dan komuniti akan disediakan oleh MPSP bertujuan untuk meningkatkan kesedaran tentang kepentingan kebersihan persekitaran dan perkara-perkara yang boleh menjelaskan atau mendatangkan pencemaran alam sekitar . Generasi masa kini akan disedarkan perlunya langkah pencegahan untuk menjaga keharmonian persekitaran tempat tinggal mereka pada masa kini dan masa hadapan.



Gambar 5.4 : Memupuk amalan gotong royong di kalangan pelajar sekolah

Modul kempen kebersihan untuk murid-murid sekolah seperti berikut boleh dilaksanakan :-

- a. ceramah mengenai penjagaan alam sekitar, kebersihan persekitaran, penyakit bawaan vektor dan amalan kitar semula.
 - b. pameran seperti kitar semula, pertandingan merekacipta, bahan buangan, peraduan dan kuiz kitar semula.
 - c. kaunter bergerak membeli semula bahan-bahan kitar semula di sekolah-sekolah
 - d. program *Street Not For Rubbish* melalui pameran, media-media, kaunter bergerak, pertandingan, pengagihan risalah-risalah dan gotong-royong.
3. Mengadakan program Sahabat MPSP (*Friends of MPSP*).

Memberi peluang kepada penduduk untuk bergerak seiring dengan MPSP termasuk dalam membantu menyalurkan maklumat, aduan, komen, cadangan dengan lebih berkesan serta membantu MPSP meningkatkan prestasi perkhidmatan kepada penduduk Seberang Perai. Program ini juga akan dapat merapatkan hubungan MPSP dengan penduduk dan seterusnya mendapatkan kerjasama mereka untuk menangani masalah kebersihan.

Penubuhan Sahabat MPSP bukan sahaja meningkatkan pengetahuan mereka mengenai MPSP malah akan membantu MPSP untuk menangkis tohmahan, fitnah serta pandangan negatif oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.

Prinsip **People Centric** akan membantu MPSP menjalinkan kerjasama dengan penduduk untuk memajukan dan meningkatkan prestasi bukan sahaja perkhidmatan kebersihan malah untuk perkhidmatan MPSP yang lain.

Strategi 2 : Mempertingkatkan penggunaan semula bahan buangan, kitar semula dan mengurangkan sampah ke tapak pelupusan

“Kini, kawasan perbandaran di Malaysia menghasilkan kira-kira 15,000 tan sisa pepejal perbandaran sehari berbanding 12,467.6 tan sehari pada tahun 1991.” (Seow, 2004)

Kenyataan di atas menunjukkan peningkatan bahan buangan sama ada daripada sisa domestik atau industri dari tahun ke tahun. Peningkatan ini sebenarnya mengakibatkan kemudaratan kepada penduduk. Salah satu daripada cara untuk mengurangkannya adalah dengan cara mengitar semula hasil buangan tersebut.



Gambar 5.5 : Longgokan sampah

Tanpa kita menjayakan program kitar semula, penjanaan sisa pepejal akan terus meningkat apabila Seberang Perai terus berkembang dan maju selaras dengan pertumbuhan ekonomi dan pertambahan penduduk. Beban kewangan MPSP akan meningkat apabila ia perlu mencari kaedah terbaik untuk melupuskan sisa pepejal yang

semakin banyak termasuk keperluan untuk mematuhi syarat penjagaan alam sekitar yang semakin ketat.

Pelaksanaan program Kitar Semula secara terancang adalah penting bagi merealisasikan hasrat Kerajaan Malaysia untuk mencapai sasaran 22% Kitar Semula menjelang tahun 2020, dimana ianya akan turut memberi kesan kepada PBT seperti MPSP. Justeru, perlu turut ada perancangan oleh MPSP dalam memastikan ianya bukan hanya retorik semata-mata. Pelaksanaan program Kitar Semula yang dirancang oleh MPSP melibatkan pelbagai pihak iaitu penjana, pengendali, pembeli dan pengguna bahan kitar semula .

Pada masa ini tahap pencapaian kitar semula di negara kita adalah sekitar 5%. Ini bermakna banyak lagi dasar dan strategi yang perlu MPSP laksanakan dengan sokongan semua pihak bagi mencapai sasaran 22% tersebut.



Gambar 5.6 : Tong kitar semula

Pengalaman di negara Eropah dan Jepun yang telah mencapai tahap kitar semula yang lebih tinggi boleh dijadikan sebagai contoh yang baik oleh MPSP. Singapura, negara jiran yang terdekat dengan Malaysia dilaporkan telah mencapai tahap kitar semula sekitar 40% pada masa kini.

Pelan Tindakan

1. Menubuhkan Jawatankuasa Penggunaan Kitar Semula Di Setiap Pasar

Jawatankuasa ini ditubuhkan bertujuan membantu MPSP mengurangkan penjanaan bahan buangan dari setiap pasar. Hasil buangan dari pasar di Seberang Perai adalah tinggi. Hasil buangan ini yang dianggap sampah jika diproses dan di kitar semula boleh dijadikan produk untuk kegunaan yang boleh dimanfaatkan. Justeru, jawatankuasa ini akan memainkan peranan untuk menyelaras kitar semula bahan buangan berkenaan seperti sayur-sayuran dan buah-buahan untuk menjadi bahan yang boleh digunakan semiula.

2. Mengadakan Program pendidikan Dan Kesedaran Berkenaan Kitar Semula

MPSP akan merangka satu program pendidikan dan kesedaran kitar semula kepada pengusaha restoran, peniaga dan penduduk setempat tentang hasil buangan domestik yang boleh dijadikan produk berguna. Sisa sayur-sayuran dan buah-buahan dari pasar boleh digunakan untuk membuat cecair *Beneficial Indigenous Microorganism* (BIM) yang boleh digunakan untuk membersihkan kandungan longkang/parit serta kolam-kolam di ladang ternakan dan digunakan sebagai bahan pencuci serbaguna. Sisa-sisa makanan dari restoran dan rumah-rumah kediaman boleh digunakan untuk membuat baja kompos .Manakala minyak terpakai boleh digunakan untuk membuat sabun

Produk-produk ini boleh dikomersialkan atau boleh digunakan sendiri oleh setiap individu.

Adalah diharapkan melalui program kesedaran ini, kitar semula dapat menjadi satu amalan yang dipraktikkan dalam kehidupan seharian.

3. Menggalakkan Aktiviti 3R ke dalam Jawatankuasa Penduduk kawasan perumahan.

Aktiviti 3R (*Reuse, Reduce & Recycle*) iaitu guna semula, kurangkan pembaziran dan kitar semula perlu diserapkan dan dijadikan sebahagian agenda tetap dan aktiviti setiap jawatankuasa penduduk.

Usaha ini perlu dilaksanakan secara berterusan untuk membuka mata penduduk mengenai manfaat Aktiviti 3R dalam kehidupan seharian mereka. Dengan ini aktiviti kemasyarakatan bagi memastikan kebersihan dan kehijauan kawasan Seberang Perai sentiasa terjamin.



Gambar 5.7 : Logo program 3R

4. Menggalakkan aktiviti penggunaan semula bahan buangan kepada peniaga restoran

Kajian MPSP mendapati segolongan peniaga restoran tidak mematuhi undang-undang di mana didapati sisa makanan dan minyak dibuang terus ke dalam parit. Sisa makanan ini menyebabkan berlakunya pencemaran dan menimbulkan bau kurang selesa di kawasan persekitaran.

Sehubungan itu MPSP akan menggunakan pendekatan melalui media cetak dan elektronik bagi membuat hebahan tentang kegunaan hasil buangan yang boleh dijadikan produk lain yang lebih bermanfaat. Contohnya sisa minyak masak boleh diguna semula untuk pembuatan bio-diesel, lilin dan sabun. Pendekatan ini akan mengurangkan pencemaran ke atas sistem perparitan.

Strategi 3 : Memastikan sistem perparitan hanya untuk tujuan pengaliran air hujan sahaja

Semua pihak perlu bekerjasama dalam memastikan sistem perparitan hanya untuk tujuan pengaliran air hujan. Pemantauan perlu diadakan dan ianya tidak boleh dipertanggungjawabkan sepenuhnya ke atas MPSP sahaja. Namun, sebagai sebuah pihak berkuasa tempatan, MPSP akan memainkan peranan dalam mengekang atau mengambil langkah pencegahan bagi mengatasi atau sekurang-kurangnya mengurangkan masalah ini ke tahap minima.

Pelan Tindakan

1. Mewujudkan *Standard Operating Procedure (SOP)* pemantauan bersepadu penyaliran air buangan ke parit atau longkang

Kajian mendapati air buangan dari singki, bilik mandi dan mesin basuh dialirkan terus ke dalam parit dan longkang berdekatan. Kita sedia maklum sistem perparitan hanya digunakan untuk tujuan air hujan tetapi pada masa kini banyak longkang/parit digunakan untuk tujuan lain. Ini telah mengakibatkan sistem perparitan dicemari dengan bahan buangan dan menyebabkan berlakunya parit tersumbat serta berbau busuk. Malah ada kawasan yang mengalami masalah banjir ketika hujan lebat.

Sehubungan itu satu *Standard Operating Procedure (SOP)* akan diperkenalkan bagi meningkatkan tahap penguatkuasaan. Premis yang gagal mematuhi arahan akan diambil tindakan tegas. Bagi premis perniagaan yang melepaskan sisa buangan domestik terus ke longkang tindakan menutup premis akan diambil jika masih gagal mematuhi arahan setelah makluman/amaran diberikan.

Dengan adanya SOP ini, tindakan penguatkuasaan bersepadu di antara jabatan di MPSP dapat ditingkatkan bagi memastikan penduduk mematuhi undang-undang sediada.

2. Penyediaan Buku Panduan Pelan Tambahan Rumah Kediaman dan Garis Panduan Penyediaan *Grating*.

Satu pelan piawaian penutup longkang untuk kawasan Seberang Perai akan disediakan. Penutup longkang yang berpiawaian diwajibkan kepada individu yang ingin membuat tambahan rumah kediaman. Dengan adanya penutup longkang yang

berpiawaian memudahkan pekerja-pekerja MPSP membersihkan longkang dan sistem perparitan yang lain bagi memastikan tahap kebersihan dapat ditingkatkan.

3. Mewujudkan *Standard Operating Procedure* (SOP) pemantauan bagi sisa pengubahsuaian bangunan.

Satu SOP pemantauan bersepadau sisa pengubahsuaian bangunan akan diwujudkan. Dengan adanya SOP ini, tindakan penguatkuasaan bersepadau di antara jabatan dapat ditingkatkan bagi memastikan penduduk mematuhi undang-undang sedia ada.

Strategi 4 : Menyediakan rekabentuk pasar dan gerai yang berkonseptan cantik dan bersih.

Rekabentuk pasar dan gerai yang lebih menarik serta menampilkan ciri-ciri kebersihan akan membantu ke arah pelaksanaan peningkatan kebersihan. Ruang yang lebih luas, sistem pengudaraan yang baik dan dilanskapkan akan memberi impak kepada pengguna agar sama-sama menjaga kebersihan pasar dan gerai.

Pelan Tindakan

1. Menyediakan rekabentuk atau spesifikasi pasar dan gerai yang akan dibina

MPSP akan berusaha menyediakan rekabentuk pasar dan gerai yang lebih menarik dengan ciri-ciri yang bertemakan kebersihan sebagai tujuan untuk menanam semangat di kalangan pengguna agar turut sama menjaga persekitaran termasuk kebersihan

pasar dan gerai berkenaan. Para pengguna juga dialu-alukan untuk memberikan pandangan bagi menjadikan pasar dan gerai berkenaan lebih menarik dan selesa.

Strategi 5 : Pemantauan prestasi kontraktor melalui Sistem Demerit.

Dalam meningkatkan keberkesanan pengurusan pembersihan MPSP juga perlu memantau kerja-kerja pembersihan yang dilaksanakan kontraktor yang perlu memenuhi spesifikasi yang ditetapkan oleh MPSP. Sehubungan itu satu sistem demerit yang lebih komprehensif dalam membuat penilaian prestasi kontraktor akan dilaksanakan.

Pelan Tindakan

1. Penambahbaikan Sistem Demerit sediada

MPSP akan membuat penambahbaikan ke atas Sistem demerit sediaada bagi membantu MPSP menilai dan memantau kerja-kerja yang dilaksanakan oleh kontraktor mengikut spesifikasi yang ditetapkan oleh MPSP. Sistem penilaian demerit ini berbeza dengan sistem penilaian prestasi kontraktor yang sediada. Cara pemarkahan ke atas prestasi kontraktor adalah lebih telus. Mana-mana kontraktor yang mencapai markah prestasi yang rendah tidak lagi layak memasuki tender kontrak MPSP pada hadapan. Mereka hanya boleh memasuki tender setelah melalui kursus berhubung tatacara kerja dan kefahaman spesifikasi kerja MPSP.

2. Menggunakan kemudahan ICT dalam pelaporan.

Satu format laporan pemantauan prestasi kontraktor akan disediakan oleh MPSP. Laporan ini mengandungi maklumat serta prestasi kontraktor untuk direkodkan. Pemantauan dan tindakan akan dibuat menggunakan kemudahan ICT.

KRA	KPI	STRATEGI	PELAN TINDAKAN
Meningkatkan Kebersihan	Indeks pengurangan sampah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperkasa pendidikan kebersihan 2. Mempertingkatkan penggunaan semula bahan buangan, kitar semula dan mengurangkan sampah ke tapak pelupusan 3. Memastikan sistem perparitan hanya untuk pengaliran air hujan sahaja 4. Menyediakan rekabentuk pasar dan gerai yang berkonsepkan cantik dan bersih 5. Pemantauan prestasi kontraktor melalui Sistem Demerit. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Program Penerangan dan hebahan-media cetak dan media elektronik 1.2 Menyediakan modul Kempen Kebersihan untuk murid-murid sekolah dan komuniti 1.3 Mengadakan Program Sahabat MPSP (<i>Friends of MPSP</i>). 2.1 Menubuhkan Jawatankuasa Penggunaan Kitar Semula di setiap pasar. 2.2 Mengadakan Program pendidikan dan Kesedaran berkenaan Kitar Semula 2.3 Menggalakkan Aktiviti 3R ke dalam Jawatankuasa Penduduk kawasan perumahan. 2.4 Menggalakkan aktiviti penggunaan semula bahan buangan kepada peniaga restoran. 3.1 Mewujudkan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) pemantauan bersepadu penyaliran air buangan ke parit atau longkang. 3.2 Penyediaan Buku Panduan Pelan Tambahan Rumah Kediaman dan Garis Panduan Penyediaan Grating. 3.3 Mewujudkan SOP pemantauan bagi sisa pengubahsuaian bangunan. 4.1 Menyediakan rekabentuk atau spesifikasi pasar dan gerai. 5.1 Penambahbaikan Sistem Demerit sediada 5.2 Menggunakan kemudahan ICT dalam pelaporan

Jadual 5.1 : Pelan Tindakan Bagi KRA Meningkatkan Kebersihan

BAB 6

PENYELENGGARAAN YANG EFISYEN



Penyediaan dan penyelenggaraan prasarana di Seberang Perai secara terancang, sistematik, berkesan dan tindakan pembetulan atau pembaikan yang cepat merupakan salah satu daripada aspek perkhidmatan penting yang diinginkan oleh penduduk mahupun para pelanggan MPSP. Ianya juga merupakan aspek yang dilihat oleh pelabur dalam memilih lokasi perniagaan yang akan dibangunkan selain daripada urusan pentadbiran yang berkaitan dengan urusan permohonan lesen/permit, kelulusan pelan dan sebagainya lagi yang diperlukan oleh para pelabur tersebut .

Kesediaan MPSP untuk sentiasa bertindak atas maklumbalas yang diberikan oleh pelanggan termasuk perkara-perkara yang berkaitan penyediaan dan penyelenggaraan prasarana berkenaan, akan membuka ruang peningkatan ekonomi bagi Seberang Perai. Kepuasan pelanggan meningkat dan secara tak langsung meningkatkan persepsi yang tinggi ke atas MPSP.

6.1 Isu-Isu Semasa

Kategori aduan berkaitan penyelenggaraan menyumbang kepada jumlah tertinggi antara aduan yang diterima oleh MPSP setiap tahun. Pertambahan bilangan taman perumahan dan populasi penduduk menjadikan kerja-kerja penyelenggaraan lebih rumit. Selain daripada itu, seringkali berlaku kekeliruan di kalangan penduduk tentang hak milik , had sempadan penyelenggaraan dan tanggungjawab agensi yang terlibat. Hasil kerja yang lebih baik akan dapat dicapai jika had sempadan penyelenggaraan berkenaan dapat ditentukan dengan jelas.

Walaubagaimanapun sebagai sebuah pihak berkuasa tempatan, adakah MPSP bertindak sebagai penyelaras bagi pihak kerajaan negeri untuk menyelesaikan masalah yang timbul. MPSP merupakan agensi yang akan menjadi rujukan penduduk dan

seterusnya pada tahap ini tanggungjawab dan peranan sebagai pihak berkuasa tempatan akan dimainkan.

6.2 Strategi

Kerja-kerja penyelenggaraan yang dijalankan adalah penyelenggaraan rutin, penyelenggaraan berkala dan kerja kecemasan. Kerja-kerja penyelenggaraan yang dilaksanakan merangkumi sistem perparitan (longkang/parit,), jalan, lampu jalan dan lampu isyarat serta infrastruktur milik MPSP seperti kompleks penjaja, pasar awam dan juga kompleks sukan.

Bagi meningkatkan kecekapan dan keberkesanan kerja-kerja penyelenggaraan yang dilaksanakan oleh MPSP, perlunya ada satu pasukan petugas yang bertindak segera ke atas sebarang permasalahan penyelenggaraan yang timbul, terutamanya kerosakan yang memerlukan kerja-kerja pembaikan segera. Untuk ini, MPSP akan menyediakan satu pasukan tindakan cepat bagi menangani masalah-masalah berkenaan.

Bagi mengatasi masalah berkaitan lampu jalan dan lampu isyarat yang sering dikemukakan oleh penduduk , MPSP akan mewujudkan satu kaedah yang akan membolehkan sebarang kerosakan lampu isyarat dan lampu jalan dapat dikesan dengan pantas. Untuk tujuan ini, sistem pelaporan aduan kerosakan akan diperkasakan.

Strategi 1 : Memperkasa Response Team pembaikan segera kerosakan kecil

Pasukan ini yang sedia ada akan diperkemaskan dan dimantapkan lagi untuk meningkatkan kepantasan bertindak atas maklumbalas yang diterima. Ianya akan dikenali sebagai *Road Runner*. Skop tugas pasukan ini akan meliputi kerja-kerja bantu

mula ke atas infrastruktur-infrastruktur MPSP. Mereka akan mengambil tindakan untuk memberi "first-aid" bagi semua maklumat kerosakan yang diperolehi melalui sistem aduan mahupun rondaan berkala. Dalam memperkasakan pasukan ini, semua kakitangan yang terlibat akan dipertingkatkan kemahiran dan kepakaran mereka. Latihan secara intensif akan diberikan sama ada secara dalaman mahupun melalui latihan yang diadakan bersama agensi lain.

Pelan Tindakan

1. Penyediaan *scope of work*

Proses dan prosedur kerja yang jelas termasuk penetapan masa bagi tindakan ke atas aduan akan didokumenkan dan menjadi satu skop kerja yang mantap dan efisyen.

2. Pembelian kelengkapan penyelenggaraan.

Bagi melancarkan kerja-kerja penyelenggaraan, pasukan ini akan dilengkapi dengan kelengkapan yang sesuai dan mudah alih.

Strategi 2 : Mempertingkatkan kemahiran dan kepakaran kakitangan

Selaras dengan impian kerajaan untuk melahirkan penjawat awam yang berintegriti dan berkompetensi, MPSP komited untuk meningkatkan pengetahuan dan kemahiran kakitangan melalui pembentukan Pelan Induk Latihan. Dengan adanya pelan ini, membolehkan MPSP merancang keperluan-keperluan latihan secara komprehensif. Kakitangan yang terlibat dengan kerja-kerja penyelenggaraan ini akan didedahkan dengan kemahiran teknikal melalui latihan-latihan khusus yang berkaitan.

Pelan Tindakan

1. Latihan berkenaan dengan kerja-kerja penyelenggaraan

Pendedahan kepada penggunaan peralatan terkini akan diberikan secara berkala bersesuaian dengan fungsi tugas setiap pekerja. Latihan khusus berkenaan dengan penggunaan alat bantu mula, tatacara melakukan kerja-kerja kecemasan dan penggunaan alatan keselamatan akan diberikan kepada *Road Runner* berkenaan.

Strategi 3 : Memperkasa sistem pelaporan kerosakan

Sistem laporan sedia ada hanya melibatkan kakitangan MPSP dan juga maklum balas daripada penduduk di lapangan. Guna tenaga yang terhad membataskan pemantauan MPSP. Justeru, kaedah ini akan diperluaskan lagi kepada laporan pemantauan kerosakan oleh kontraktor yang terlibat dengan kerja-kerja MPSP. Kontraktor yang menjalankan kerja-kerja penyelenggaraan merupakan orang yang terakhir di lapangan dan mampu untuk menjadi mata dan telinga MPSP, sekaligus dapat melaporkan masalah yang berlaku secara langsung.

Pelan Tindakan

1. Memberi identifikasi kepada setiap lampu jalan dan lampu isyarat.

Untuk memudahkan pelaporan dan aduan terhadap kerosakan, infrastruktur seperti tiang lampu jalan dan lampu isyarat akan diberi identifikasi menggunakan nombor-nombor yang tertentu supaya tidak timbul kekeliruan semasa aduan dibuat. Ianya bagi memudahkan pelaporan dan pengesanan lokasi kerosakan.

2. Menggunakan kontraktor di lapangan sebagai agen pelapor kerosakan kepada MPSP.

Dalam memastikan setiap kerosakan dilapor dan diambil tindakan, langkah proaktif diambil dengan mensyaratkan kepada kontraktor MPSP yang berada di lapangan untuk membuat laporan pemantauan kerosakan secara terus kepada MPSP. Kontraktor berkenaan akan membuat laporan berdasarkan kawasan penyelenggaraan masing-masing.

3. Menggunakan kemudahan ICT dalam pelaporan kerosakan.

Sistem pelaporan kerosakan yang diwujudkan adalah berdasarkan penggunaan ICT yang akan dipertingkatkan dari semasa ke semasa. Satu format laporan pemantauan termasuk kerosakan akan disediakan yang mengandungi butir-butir terperinci berkenaan pemantauan yang dilaksanakan serta jenis-jenis kerosakan sebagai rekod.

KRA	KPI	STRATEGI	PELAN TINDAKAN
Penyelenggaraan Yang Efisyen	Indeks aduan berkurangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperkasa <i>Response Team</i> pemberian segera kerosakan kecil 2. Mempertingkatkan kemahiran dan kepakaran kakitangan 3. Memperkasa sistem pelaporan kerosakan 	<p>1.1 Penyediaan <i>Scope Of Work</i> 1.2 Pembelian kelengkapan penyelenggaraan.</p> <p>2.1 Latihan berkenaan kerja-kerja penyelenggaraan.</p> <p>3.1 Memberi identifikasi kepada setiap tiang lampu jalan dan lampu isyarat. 3.2 Menggunakan kontraktor di lapangan sebagai agen pelapor kerosakan kepada MPSP. 3.3 Menggunakan kemudahan ICT dalam pelaporan kerosakan.</p>

Jadual 6.2 : Pelan Tindakan Bagi KRA Penyelenggaraan Yang Efisyen

BAB
7

**MENINGKATKAN
TAHAP KESELAMATAN**



Keselamatan bermaksud keadaan melindungi daripada masalah fizikal, sosial, kewangan, politik, perasaan, pekerjaan, psikologi, pelajaran dan perkara-perkara lain yang melibatkan kerosakan atau kejadian yang tidak diingini. Ini juga termasuk dalam konteks terlindung daripada sesuatu malapetaka atau kejadian yang berkaitan dengan kesihatan dan ekonomi.

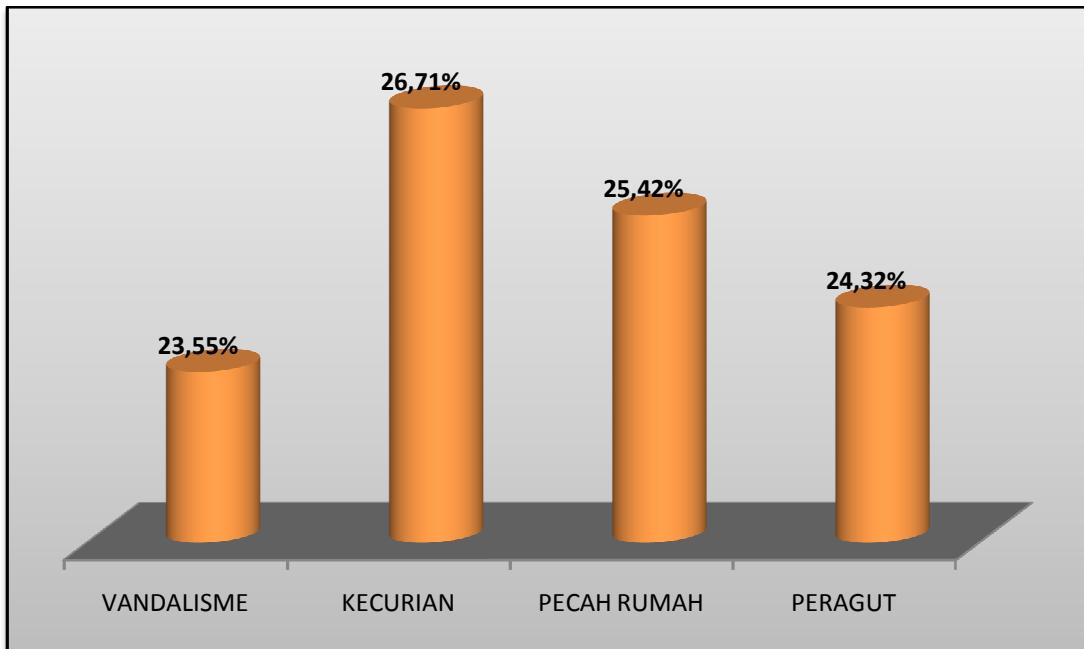
7.1 Isu-isu Semasa

Sejak akhir-akhir ini, kejadian jenayah yang berlaku amat membimbangkan. Hampir saban hari kita disajikan dan disogokkan dengan pelbagai kejadian jenayah yang boleh sahaja membangkitkan perasaan takut orang ramai terhadap tahap keselamatan awam khususnya di bandar-bandar besar.

Kejadian jenayah sering dikaitkan dengan kawasan bandar yang sebenarnya berisiko tinggi berbanding dengan kawasan lain. Hakikat ini tidak dapat disangkal justeru pertambahan penduduk yang semakin pesat dan desakan hidup yang semakin meningkat mendorong kepada peningkatan perlakuan jenayah.

Rekabentuk persekitaran fizikal sedia ada sekarang juga banyak menyumbang kepada peningkatan kes - kes jenayah. Sebagai contohnya, laluan pejalan kaki yang terlalu hampir dengan laluan kenderaan memudahkan peragut untuk meragut beg mangsa. Begitu juga dengan laluan keluar masuk kenderaan di dalam sesebuah taman perumahan yang terlalu banyak sekaligus menyukarkan dari segi kawalan keselamatan.

Masalah pencahayaan juga antara penyumbang kepada kejadian jenayah dimana kebanyakan kejadian jenayah berlaku di kawasan yang gelap dan juga kawasan yang dipenuhi dengan semak samun.



Rajah 7.1 : Soal Selidik Kepuasan Pelanggan

7.2 Strategi

Dalam hal ini MPSP turut memainkan peranan khususnya di peringkat pencegahan. Konsep Bandar Selamat diperkenalkan bertujuan untuk memastikan setiap bandar di negara ini bebas dari keganasan, kemusnahan akibat bencana alam, kemerosotan sosial dan moral serta kemalangan dalam dan luar bangunan. Peringkat awal program Bandar Selamat akan tertumpu kepada tindakan pencegahan jenayah khususnya jenayah harta benda melalui 3 strategi utama, iaitu rekabentuk persekitaran fizikal, kesedaran awam dan memperkasakan kawasan sasaran. Antara langkah yang akan diambil oleh MPSP bagi menjayakan konsep Bandar Selamat ini adalah pengasingan laluan pejalan kaki, pemasangan *closed circuit television* (*CCTV*), membersih kawasan semak, papan tanda peringatan jenayah, penyediaan pagar dan mengadakan pencahayaan di kawasan gelap.

Strategi 1 : Merekabentuk Persekutaran Fizikal Bercirikan Konsep Bandar Selamat.

Strategi ini dibentuk bagi memastikan setiap pembangunan terutamanya pembangunan baru mengambil kira 23 langkah-langkah yang telah digariskan di dalam program Bandar Selamat. Antara langkah-langkah yang perlu diberi keutamaan adalah dari segi pengasingan laluan pejalan kaki dengan laluan bermotor. Elemen Bandar Selamat ini akan diberi penekanan di dalam proses kelulusan Pelan Kebenaran Merancang.

Pelan Tindakan :

1. Memastikan pengasingan laluan pejalan kaki dengan laluan bermotor semasa proses kelulusan Pelan Kebenaran Merancang.

Pelan tindakan ini akan dilaksanakan bagi kawasan-kawasan perumahan baru di mana syarat-syarat ini akan dikenakan kepada pemaju bagi setiap pembangunan baru. Perincian dari segi rekabentuk akan diberi penelitian di dalam Pelan Lanskap.

2. Menyediakan bollard / pagar di tempat tertentu bagi mengasingkan laluan pejalan kaki dengan laluan bermotor.

Pelan tindakan ini akan dilaksanakan bagi kawasan-kawasan pembangunan yang sedia ada. Sebagai permulaan, MPSP telah mengenalpasti 7 kawasan bagi projek penyediaan railing untuk memisahkan laluan pejalan kaki dengan laluan bermotor.



Gambar 7.1 : Penyediaan bollard / pagar

3. Pembersihan semak samun bagi memastikan kawasan -kawasan awam tidak terlindung.

MPSP juga akan memastikan tempat-tempat awam yang berisiko tinggi kepada pengguna dibersihkan. Melalui peruntukan program Bandar Selamat, MPSP akan melaksanakan projek pembersihan semak samun dan pemasangan cermin keselamatan di 7 kawasan yang telah dikenalpasti.

4. Menyediakan pencahayaan yang secukupnya di kawasan-kawasan awam

Selaras dengan program Bandar Selamat, projek pencahayaan akan dilaksanakan di 7 kawasan yang telah dikenalpasti berisiko tinggi kepada pengguna di mana lampu akan disediakan bagi menerangi kawasan tersebut.

5. Menyediakan penggera keselamatan dan juga CCTV.

Bagi sesebuah pembangunan baru, penyediaan infrastruktur untuk penggera keselamatan dan juga CCTV akan disyaratkan di dalam permohonan Pelan Kebenaran Merancang. Penggera keselamatan dan CCTV ini akan dihubungkan terus kepada pihak Polis Di Raja Malaysia untuk tujuan pemantauan bagi memastikan tahap keselamatan terutama sekali kawasan *hot spot* ditingkatkan.

6. Memastikan ciri – ciri Bandar selamat di masukkan ke dalam kelulusan Permohonan Kebenaran Merancang.

Semua Permohonan Kebenaran Merancang yang baru perlu mempunyai ciri – ciri Bandar selamat. Ini bagi memastikan semua pembangunan yang dirancang adalah selaras dengan konsep Bandar selamat.

Strategi 2 : Menggalakkan *Gated Community* di dalam Pembangunan Baru

Bagi pembangunan baru, pemaju adalah digalakkan untuk mengadakan *Gated Community* untuk mempertingkatkan keselamatan penduduk di dalam sesebuah kawasan perumahan. Dengan pelaksanaan strategi ini kerja-kerja utama MPSP seperti kutipan sampah akan menjadi lebih mudah dan dapat mengurangkan kos operasi.

Strategi ini dibentuk memandangkan pada masa kini masih belum ada satu dasar atau polisi jelas mengenai *Guarded Community*. Dengan wujudnya dasar atau polisi mengenai *Guarded Community* ini, tahap keselamatan penduduk dapat dipertingkatkan. MPSP juga akan menerima manfaat di mana perkhidmatan pungutan sampah di dalam sesebuah kawasan perumahan dapat dipusatkan. Permohonan untuk mengadakan *Guarded Community* oleh penduduk – penduduk kawasan perumahan serta pemaju bagi projek perumahan baru boleh dipertimbangkan. Namun begitu, pematuhan syarat 30%

penyediaan rumah kos rendah masih dikekalkan walaupun permohonan untuk *Guarded Community* dilayan dalam pembangunan baru.

Pelan Tindakan

1. Memberi insentif seperti peningkatan densiti sebagai usaha menggalakkan *Gated Community*.

MPSP akan mewujudkan pemberian insentif kepada pemaju-pemaju perumahan yang menyokong serta melaksanakan pembangunan perumahan berdasarkan konsep *Gated Community* dengan memberi peningkatan densiti kepada pemaju-pemaju yang berkenaan. Untuk tujuan ini MPSP akan mengadakan perbincangan dengan agensi-agensi yang terlibat melalui mesyuarat SPEAD (*Surveyor, Planner, Engineer, Architect, Developer*) bagi mendapatkan pandangan serta menentukan aspek-aspek yang perlu diberi keutamaan dalam langkah memberi peningkatan densiti kepada pemaju terlibat.

Strategi 3 : Menyediakan Dasar dan Polisi Mengenai *Guarded Community*

Selain daripada kawasan *Gated Community* penduduk kini mahukan kediaman berkonsepkan *Guarded Community*. Walaupun pada masa kini masih belum ada dasar untuk pembangunan berkonsepkan *Guarded Community* yang diwujudkan, masyarakat telah mengambil inisiatif sendiri dengan melaksanakannya di kawasan kediaman mereka dengan persetujuan dan pakatan bersama. Sehubungan itu, MPSP membentuk strategi ini untuk membolehkan ianya direalisasikan bagi meningkatkan tahap keselamatan penduduk. Di samping itu tindakan ini membolehkan perkhidmatan pungutan sampah di dalam sesebuah kawasan perumahan dapat dipusatkan serta membantu ke arah penjagaan kebersihan.

Pelan Tindakan :

1. Menyediakan garis panduan berkenaan *Guarded Community* melalui proses tinjauan, rujukan dan kajian kes.

Satu garis panduan berkenaan *Guarded Community* akan disediakan oleh Jabatan Perancang Bandar dan Desa Negeri Pulau Pinang. MPSP akan memberi input berhubung penyediaan garis panduan ini. Setelah diluluskan oleh Kerajaan Negeri garis panduan ini akan dilaksanakan.

Strategi 4 : Mempertingkatkan Program Pendidikan dan Kesedaran Awam Mengenai Keselamatan.

Strategi ini dibentuk bagi meningkatkan kesedaran dan pendidikan kepada orang awam mengenai keselamatan. Ianya adalah penting memandangkan pada masa kini semakin banyak kes-kes yang melibatkan vandalisme dan jenayah yang berlaku. Pendidikan dan program kesedaran yang berterusan akan menjadikan masyarakat lebih memahami serta peka perihal pentingnya untuk sama-sama berusaha serta membantu dalam menjaga keselamatan harta benda , fizikal serta nyawa. Secara tak langsung ianya akan turut membantu dalam mewujudkan suasana selamat dan selesa di kawasan Seberang Perai.

Pelan Tindakan

1. Mengadakan kempen-kempen keselamatan melalui penyediaan papan-papan tanda dan program pendidikan

Kempen-kempen keselamatan akan diadakan melibatkan kerjasama antara MPSP dengan agensi kerajaan yang lain, pihak NGO, institusi pendidikan dan penduduk Seberang Perai secara berperingkat. Selain daripada itu, pemasangan papan-papan tanda peringatan jenayah akan dilaksanakan di lokasi-lokasi yang dianggap sebagai *hot spot* jenayah.

2. Mengadakan kerjasama dengan pertubuhan komuniti yang berdaftar / *Community Based Organisation (CBO)* bagi mengadakan taklimat serta demo *City Survival* untuk meningkatkan keyakinan masyarakat dalam memerangi jenayah.

MPSP akan mengadakan kerjasama pintar dengan pertubuhan komuniti seperti Rukun Tetangga, Persatuan Penduduk, JKKK dan sebagainya untuk mengadakan taklimat dan *road show* berkenaan penjagaan keselamatan.

Strategi 5 : *Omnipresent* di kawasan yang menjadi tumpuan awam

Kehadiran anggota penguatkuasa MPSP di kawasan – kawasan yang menjadi tumpuan umum dapat mencegah sesuatu kejadian jenayah daripada berlaku. Langkah ini dijangka akan membantu pihak PDRM (Polis Diraja Malaysia) walaupun bidang kuasa MPSP terhad berbanding mereka. Turut adanya anggota penguatkuasa di kawasan tumpuan, operasi penguatkuasaan serta pemantauan di kawasan yang dikenalpasti dapat digiatkan.

Pelan Tindakan

1. Mewujudkan SOP penguatkuasaan dengan memberi penekanan kepada konsep *omnipresent*

MPSP akan merangka satu prosedur yang memberi fokus kepada penguatkuasaan di kawasan tumpuan umum. Penyediaan prosedur berkenaan merangkumi fungsi, senarai

tugas, serta jadual pemantauan akan dilaksanakan dengan merujuk kepada pihak polis bagi mewujudkan garis panduan yang bersesuaian.

KRA	KPI	STRATEGI	PELAN TINDAKAN
Meningkatkan Tahap Keselamatan	70% responden merasa selamat	<p>1. Merekabentuk persekitaran fizikal bercirikan konsep Bandar Selamat</p> <p>2. Menggalakkan <i>Gated Community</i> di dalam pembangunan baru</p> <p>3. Menyediakan dasar dan polisi mengenai <i>Guarded Community</i></p> <p>4. Mempertingkatkan program pendidikan dan kesedaran awam mengenai keselamatan</p> <p>5. <i>Omnipresent</i> di kawasan yang menjadi tumpuan awam</p>	<p>1.1 Memastikan pengasingan laluan pejalan kaki dengan laluan bermotor semasa proses kelulusan Pelan Kebenaran Merancang.</p> <p>1.2 Menyediakan bollard/pagar di tempat tempat tertentu bagi mengasingkan laluan pejalan kaki dengan laluan bermotor.</p> <p>1.3 Pembersihan semak samun bagi memastikan kawasan - kawasan awam tidak terlindung.</p> <p>1.4 Menyediakan pencahayaan yang secukupnya di kawasan - kawasan awam.</p> <p>1.5 Menyediakan penggera keselamatan dan CCTV</p> <p>1.6 Memastikan Ciri-ciri Bandar Selamat Dimasukkan Ke dalam Kelulusan Permohonan Kebenaran Merancang</p> <p>2.1 Memberi insentif seperti peningkatan densiti sebagai usaha menggalakkan <i>Gated Community</i>.</p> <p>3.1 Menyediakan garis panduan berkenaan <i>Guarded Community</i> melalui proses tinjauan, rujukan dan kajian kes.</p> <p>4.1 Mengadakan kempen-kempen keselamatan melalui penyediaan papan-papan tanda dan program pendidikan.</p> <p>4.2 Mengadakan kerjasama dengan pertubuhan komuniti yang berdaftar <i>Community Based Organisation (CBO)</i> bagi mengadakan taklimat serta demo <i>City Survival</i></p> <p>5.1 Mewujudkan SOP penguatkuasaan dengan memberi penekanan kepada konsep <i>omnipresent</i></p>

Jadual 7.1 : Pelan Tindakan Bagi KRA Meningkatkan Tahap Keselamatan

BAB 8

MENINGKATKAN KECERIAAN BANDAR



MPSP mempunyai keazaman yang tinggi untuk mencapai Visi '**Menjadikan Seberang Perai Bersih, Indah Dan Selesa Didiami, Bekerja Serta Menjadi Tarikan Pelaburan**'. Bagi merealisasikan hasrat ini, penggubalan dasar, pelaksanaan pelan strategi pembangunan dan pengurusan di peringkat kerajaan tempatan mahupun pihak swasta perlulah membabitkan proses mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan menyumbang ke arah kehidupan yang harmoni, mesra dan ceria.

Persekutaran yang bersih dan indah adalah merupakan antara faktor penting dalam memperbaiki dan meningkatkan kualiti hidup penduduk Seberang Perai agar dapat dikongsi bersama. Jika dinilai secara mikro, pembabitan pelbagai agensi dan masyarakat setempat dapat mempertingkatkan sumbangan, mengukuhkan kerjasama, muafakat dan solidariti sebagai sebuah entiti yang bergerak . Ianya dapat memberikan satu wajah baru dalam konsep keceriaan dan pengindahan persekitaran.

Pelaksanaan sesuatu pembangunan perlu menitikberatkan aspek keceriaan bandar kerana ianya adalah antara faktor utama dalam menjana ekonomi yang berteraskan pelancongan di samping meningkatkan keselesaan penduduk Seberang Perai. Perancangan berteraskan usaha untuk mempertingkatkan prasarana rekreasi dan persekitaran yang kondusif dan berwawasan perlulah dilaksanakan serentak, selari dengan misi MPSP. Di samping itu pemantapan tadbir urus juga dijuruskan kepada matlamat untuk memupuk semangat kecintaan masyarakat setempat kepada Seberang Perai.

Untuk itu adalah menjadi aspirasi MPSP agar Seberang Perai menjadi kawasan pembangunan yang mampan dalam mencapai keseimbangan di antara pembangunan fizikal, pemuliharaan dan pemeliharaan alam sekitar.

8.1 Isu-Isu Semasa

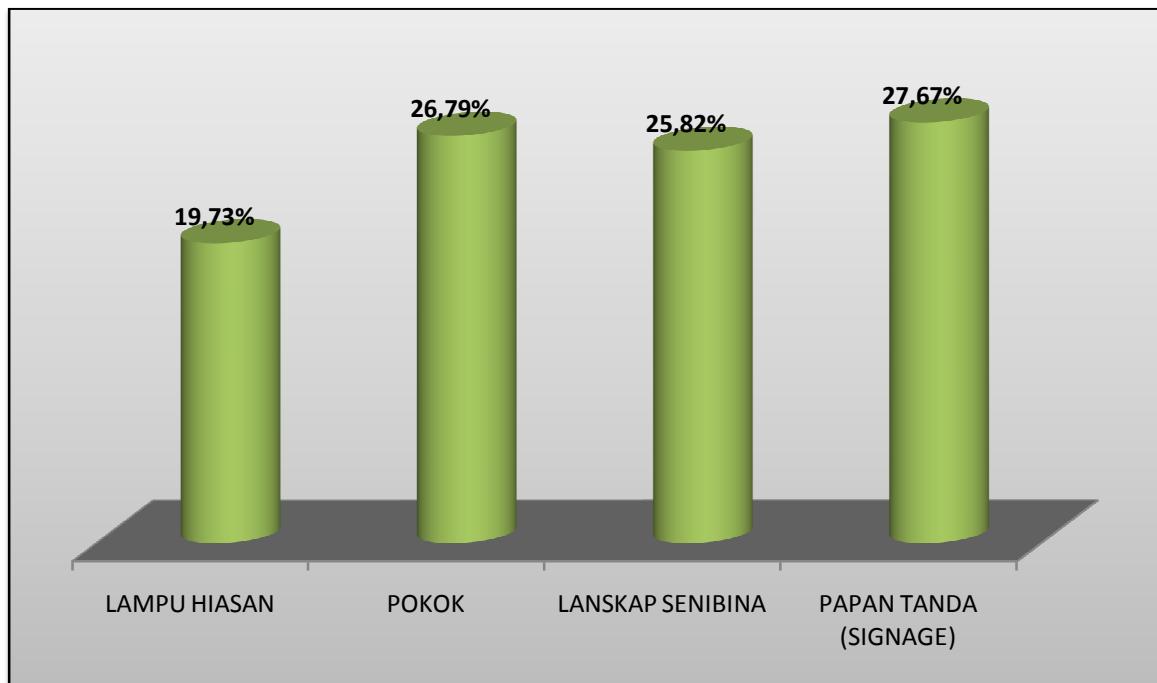
Tidak dinafikan Seberang Perai mengalami pembangunan pesat dengan pelancaran **Wilayah Ekonomi Koridor Utara (NCER)** yang telah dirasmikan pada 30 Julai 2007. Secara tidak langsung, dengan pelancaran tersebut, kawasan Seberang Perai telah diangkat sebagai kawasan untuk menjana pembangunan ekonomi negeri secara seimbang dan sama rata yang merangkumi sektor pertanian, pelancongan dan alam sekitar.

Dalam memastikan arus pembangunan yang rasional dan dinamik, timbul persoalan mengenai sikap mengutamakan keceriaan dan kebersihan di kalangan masyarakat setempat di mana penghayatan terhadap komponen - komponen keceriaan, kebersihan dan keindahan tidak dibudayakan secara holistik supaya ianya menjadi amalan bagi setiap penduduk Seberang Perai dalam memelihara mutu alam sekitar.

Kaji selidik telah dijalankan melibatkan responden dari pelbagai peringkat umur dan lapisan masyarakat. Kajian ini bertujuan bagi mendapatkan maklumbalas dan pandangan dari masyarakat setempat mengenai komponen keceriaan bandar yang telah dikenalpasti

a. Pemasangan Dan Penyediaan Lampu Hiasan

Secara umumnya, berdasarkan Kajian Soal Selidik yang dijalankan ,kekurangan dan kerosakan lampu hiasan serta tindakan vandalisme oleh golongan yang tidak bertanggungjawab menyumbang 19.73% daripada keseluruhan aspek keceriaan bandar yang telah dikategorikan sebagai faktor utama yang perlu diberi tumpuan oleh MPSP . Bagi menangani permasalahan ini, kerja-kerja membaikpulih dan penyelenggaraan berkala dijalankan oleh MPSP secara berterusan bagi memastikan ianya sentiasa berada dalam keadaan baik.



Rajah 8.1 : Hasil Kajian Kepuasan Pelanggan Bagi KRA Meningkatkan Keceriaan Bandar

b. Pemilihan Dan Penanaman Pokok

Pemilihan spesis pokok yang kurang tepat, ketidaksesuaian fungsi dan kawasan penanaman yang tidak mencukupi serta penyelenggaraan yang tidak cekap dilihat antara faktor utama yang mempengaruhi maklumbalas responden iaitu sebanyak 26.79%. Kegagalan untuk mengenalpasti spesis dan lokasi penanaman yang kurang baik boleh mengundang kejadian pokok tumbang dan ini memerlukan penyelenggaraan tambahan dari pihak MPSP.

Kerja penyelenggaraan dijalankan secara berterusan di ketiga-tiga daerah bagi memastikan kadar aduan dapat diturunkan. Secara kasar 70% kerja – kerja penyelenggaraan dikontrakkan keluar manakala bakinya dijalankan oleh unit penyelenggaraan MPSP.



Gambar 8.1 : Hiasan pokok di sepanjang jalan

c. Pembinaan Landskap Kejur

Pembinaan landskap kejur (*hardscape*) di lapangan atau dalam sesuatu pembangunan dibuat berdasarkan penilaian dan keperluan semasa bagi memenuhi kehendak masyarakat setempat. Ianya dilihat sebagai antara elemen rekreasi yang menyumbang ke arah meningkatkan nilai keceriaan di sesuatu ruang atau tempat. Namun elemen – elemen ini sering kali terdedah kepada kerosakan fizikal sama ada disebabkan oleh tindakan vandalisme atau rosak rosot biasa (*wear and tear*). Ini telah menyumbang sebanyak 25.82% kepada peratusan keceriaan bandar.

Pihak MPSP menjalankan kerja – kerja penyelenggaraan berdasarkan peruntukan yang telah disediakan. Penumpuan diberikan kepada kawasan perumahan dan taman rekreasi awam yang sering menjadi tumpuan masyarakat.



Gambar 8.2 : Lanskap yang dapat meningkatkan keceriaan bandar

d. Penyediaan Papan Tanda

Kekurangan papan tanda penunjuk arah di Seberang Perai dikenalpasti sebagai penyumbang utama kepada permasalahan di kalangan masyarakat setempat. Secara rambang, responden berpendapat bahawa kurangnya papan tanda (*signages*) menyukarkan mereka untuk bergerak dari satu tempat ke tempat yang lain kerana maklumat yang tidak lengkap.



Gambar 8.3 : Papan tanda yang disediakan oleh MPSP

8.2 Strategi

MPSP akan mempertingkatkan usaha untuk menjadikan Seberang Perai sebagai sebuah bandar yang bersih dan indah. Pelbagai perancangan akan dibuat dan disusunatur pelaksanaannya secara berperingkat demi memastikan pembangunan yang terancang serta mampu merubah wajah Seberang Perai termasuk Bandar Butterworth. Langkah yang akan diambil akan dipastikan selari dengan saranan Kerajaan.

Strategi 1 : Mewujudkan kejiranan bersih dan hijau

Dalam arus pembangunan yang semakin pesat meningkat, masyarakat semestinya lebih peka dengan aspek-aspek kebersihan dan kualiti persekitaran. Pelancaran **Inisiatif Penang Bersih Hijau** pada tarikh 22 Mei 2010 adalah antara pendekatan yang diambil oleh kerajaan negeri bertujuan untuk meningkatkan kesedaran masyarakat setempat tentang pentingnya persekitaran yang bersih bagi mewujudkan kehidupan yang berkualiti.

Dalam mencapai sasaran tersebut, pelan tindakan yang bersesuaian telah digariskan dan penglibatan segenap lapisan masyarakat adalah digalakkan kerana kerjasama menyeluruh diperlukan bagi mewujudkan kejiranan bersih dan hijau di samping mampu mengeratkan perpaduan di kalangan penduduk dengan pemimpin, penduduk dengan penduduk dan penduduk dengan agensi kerajaan serta swasta.

Pelan Tindakan

1. Perkongsian pintar antara sektor swasta dengan MPSP yang bercirikan *Friendship Agreement* dapat membuka ruang bagi kedua – dua pihak mengaplikasikan peranan masing - masing dalam mewujudkan persekitaran yang lebih bersih dan indah.

2. Menjadikan bulan Julai setiap tahun sebagai Bulan Menanam Pokok peringkat Seberang Perai
3. Mengenalpasti kawasan tanah yang kosong untuk dijadikan *Tree Bank*. Secara tidak langsung ini dapat mengawal pencerobohan tanah lapang yang berlaku.
4. Menggalakkan penduduk Seberang Perai untuk menyumbangkan pokok untuk ditanam di kawasan lapang.
5. Menjayakan program ‘1 pokok, 1 penduduk Seberang Perai’.

Strategi 2 : Meremajakan (*Revitalize*) Bandar Butterworth

Pembangunan prasarana yang berterusan telah menjadikan Bandar Butterworth sebagai pusat logistik dan integrasi pengangkutan serantau. Dengan kemudahan pelabuhan, sistem pengangkutan awam bersepadu, serta pusat kecemerlangan ekonomi mikro, Bandar Butterworth mengambil peranan sebagai pintu masuk logistik perkapalan utama untuk ke Koridor Utara (NCER).

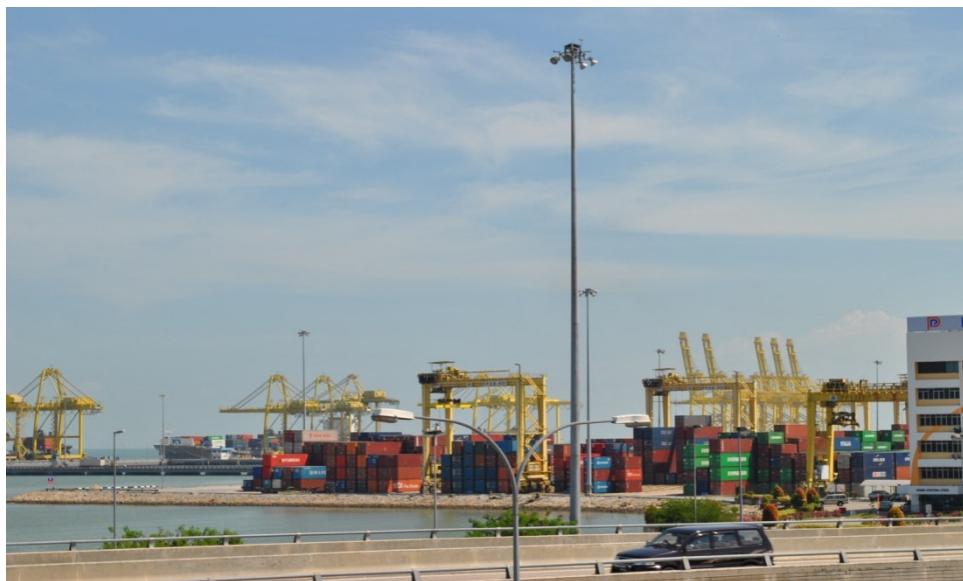


Gambar 8.4 : Bandar Butterworth

Pelbagai kaedah telah dibincangkan bagi menyelaras pembangunan yang seimbang. Antaranya cadangan menguatkuasakan Garis Panduan Pelan Induk Lanskap dalam memastikan pembentukan identiti yang lebih jitu dan terkawal. Penyeragaman ton warna bagi *facade* bangunan di laluan utama Bandar Butterworth juga dilihat antara alternatif yang boleh dipertimbangkan dalam meningkatkan nilai keceriaan dan keindahan di bandar ini.

Pelan Tindakan

1. Bandar Butterworth sebagai bandar hub pengangkutan. Penyediaan dan penyampaian maklumat yang lengkap dari segi jaringan laluan pengangkutan awam, papan tanda dan lain – lain kemudahan infrastruktur akan dilaksanakan untuk memperkasakan bandar Butterworth



Gambar 8.5 : Pelabuhan Kontena Butterworth Utara



Gambar 8.6 : Penang Sentral

2. Meremajakan bandar Butterworth selaras dengan Konsep Kejiranan Hijau melalui pendekatan penggunaan komposisi penanaman yang bersesuaian serta pemilihan lokasi yang strategik untuk dibangunkan sebagai kawasan tumpuan (*focal point*).



Gambar 8.7 : Padang Bandaran Butterworth

Strategi 3 : Menambah dan menaiktaraf tempat rekreasi sesuai sebagai tempat tumpuan orang ramai

Berdasarkan Pelan Kebenaran Merancang (PKM), setiap pemaju dikehendaki menyediakan 10% kawasan lapang daripada keseluruhan kawasan pembangunan. Kawasan lapang tersebut dimanfaatkan sebagai kawasan rekreasi di setiap pembangunan bagi memenuhi kehendak masyarakat setempat. Namun secara amnya, ruang - ruang ini tidak digunakan sepenuhnya dan seringkali dieksplotasi untuk kepentingan individu yang tidak bertanggungjawab.

Pelbagai garis panduan telah diwujudkan bagi membentuk persefahaman di kalangan masyarakat setempat tentang kepentingan kawasan hijau (*green lung*) ini. Antaranya adalah melalui kempen pendidikan di peringkat sekolah dan pelaksanaan pelan keceriaan yang membantu dalam perancangan penambahbaikan kawasan rekreasi sedia ada. Secara tidak langsung ini dapat memupuk nilai sivik dan kesedaran di kalangan masyarakat supaya lebih bertanggungjawab dan mempunyai rasa *self – belonging* terhadap kawasan rekreasi tersebut.

Pelan Tindakan

1. Menaik taraf Anjung Bagan Dan Taman Pantai. Cadangan menaiktaraf bagi kawasan – kawasan ini adalah kerana ianya terletak di lokasi strategik dan sering kali dimanfaatkan oleh masyarakat setempat sebagai kawasan untuk bersenam dan beristirehat di hujung minggu.
2. Menyeferakan pelaksanaan *Vision Park* sebagai Taman Bandar adalah merupakan satu pelaburan jangka masa panjang di kawasan Bertam secara khususnya. Kawasan ini akan menjadi kawasan tumpuan rekreasi yang lengkap infrastrukturnya dan dapat memenuhi kehendak masyarakat di persekitarannya.



Gambar 8.8 : Anjung Bagan

KRA	KPI	STRATEGI	PELAN TINDAKAN
Meningkatkan Keceriaan Bandar	Menanam 500 Pokok Setahun	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mewujudkan kejiranan bersih dan hijau 2. Meremajakan (<i>Revitalize</i>) Bandar Butterworth 3. Menambah dan menaiktaraf tempat rekreasi sesuai sebagai tempat tumpuan orang ramai 	<p>1.1 Perkongsian pintar antara sektor swasta dengan MPSP yang bercirikan <i>Friendship Agreement</i>.</p> <p>1.2 Menjadikan bulan Julai setiap tahun sebagai bulan menanam pokok peringkat Seberang Perai.</p> <p>1.3 Mengenalpasti kawasan tanah yang kosong untuk dijadikan tree bank.</p> <p>1.4 Menggalakkan penduduk Seberang Perai untuk menyumbangkan pokok untuk ditanam di kawasan lapang.</p> <p>1.5 Menjayakan program “1 pokok, 1 penduduk Seberang Perai”.</p> <p>2.1 Bandar Butterworth sebagai bandar hub pengangkutan.</p> <p>2.2 Menghijaukan Bandar Butterworth selaras dengan konsep Kejiranan Hijau</p> <p>3.1 Menaiktaraf Anjung Bagan dan Taman Pantai.</p> <p>3.2 Membantu pelaksanaan <i>Vision Park</i>.</p>

Jadual 8.1 : Pelan Tindakan Bagi KRA Meningkatkan Keceriaan Bandar

BAB 9

MENINGKATKAN KECEKAPAN DAN KEBERKESANAN PENGUATKUASAAN



Selaras dengan perkembangan masa kini, skop atau bidang penguatkuasaan menjadi amat penting. Perkara ini adalah disebabkan oleh proses urbanisasi, di mana berlakunya pertambahan *trend*, perniagaan, perindustrian, golongan penjaja dan kapasiti penduduk serta meningkatnya kawasan perumahan di Seberang Perai.

Penguatkuasaan merupakan aset yang berharga dalam menjaga kesejahteraan dan hak umum orang ramai. Tujuan penguatkuasaan adalah untuk membolehkan tindakan pemantauan, pemulihan dan pencegahan diambil bagi memastikan peruntukan undang-undang dipatuhi.

Keupayaan melaksanakan penguatkuasaan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah sangat penting dalam menentukan keberkesanan penguatkuasaan. Antara faktor-faktor penting yang mempengaruhi keupayaan penguatkuasaan ialah kelengkapan peralatan dan kakitangan, kompetensi diri , tahap motivasi dan sokongan daripada pegawai atasan. Dengan mengkaji keupayaan penguatkuasaan, faktor-faktor yang mempengaruhi kewibawaan anggota-anggota yang menjalankan aktiviti-aktiviti penguatkuasaan dapat dikenal pasti serta dikawal.

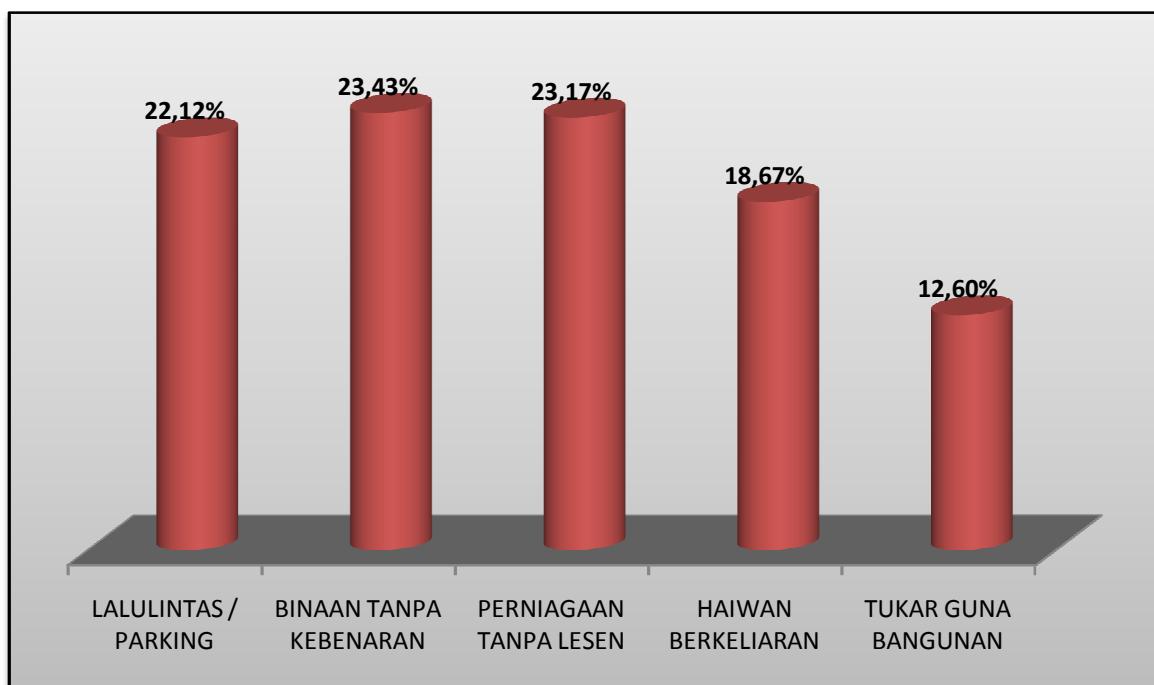
Ciri-ciri utama yang perlu dalam memastikan keupayaan penguatkuasaan undang-undang adalah kuasa yang diberikan kepada sesebuah jabatan, keupayaan jabatan menggunakan perundangan tersebut dan keupayaan mengakses maklumat-maklumat penting yang digunakan oleh mereka yang terlibat menguatkuasakan perundangan tersebut.

Rujukan kepada tata cara amalan, peruntukan perundangan, dasar serta polisi diambil kira dalam menentukan jenis tindakan penguatkuasaan yang bakal dilaksanakan.

9.1 Isu-Isu Semasa

Aspek penguatkuasaan yang merangkumi aktiviti-aktiviti berikut merupakan antara perkara yang sering diperkatakan oleh orang ramai ke atas MPSP.

1. Lalulintas/parking
2. Binaan tanpa kebenaran
3. Perniagaan tanpa lesen
4. Haiwan berkeliaran
5. Tukarguna bangunan



Rajah 9.1 : Hasil Kajian Kepuasan Pelanggan Bagi KRA Meningkatkan Kecekapan dan Keberkesanan Penguatkuasaan

Ada kalanya MPSP dilihat mengambil sikap sambil lewa dan tidak bersungguh-sungguh dalam mengambil tindakan penguatkuasaan. Selain daripada itu, wujudnya anggapan bahawa tindakan penguatkuasaan yang diambil tidak menyeluruh, terutamanya dalam

operasi-operasi yang dijalankan termasuk andaian adanya amalan sikap pilih kasih. Terdapat juga kritikan diterima melibatkan kakitangan yang menjalankan tugas-tugas penguatkuasaan. Ada sebilangannya dikatakan tidak profesional ketika berkomunikasi dengan mereka yang melakukan kesalahan. Keadaan ini mewujudkan anggapan negatif ke atas MPSP dan secara tak langsung boleh menjarakkan hubungan antara MPSP dengan penduduk Seberang Perai.

Lanjutan daripada itu, MPSP perlu berusaha keras untuk mengangkat martabat anggota penguatkuasa bagi meyakinkan komuniti bahawa tindakan-tindakan yang diambil adalah perlu, berasas dan disertai dengan pendekatan berhemah.

9.3 Strategi

Bagi mencapai KRA ini, beberapa strategi telah dibentuk yang akan disusuli dengan Pelan Tindakan terancang dan tersusun yang merangkumi aspek penggunaan undang-undang secara berdisiplin dan berhemah termasuk meningkatkan kompetensi anggota-anggota penguatkuasaan. Selain daripada itu, kesedaran serta kefahaman masyarakat akan dipertingkatkan untuk merealisasikan hasrat bagi mewujudkan masyarakat yang lebih bertanggungjawab, berdisiplin serta peka kepada peraturan-peraturan yang dikuatkuasakan.

Strategi 1 : Melaksanakan Penguatkuasaan Komprehensif Dan Proaktif

MPSP perlu mewujudkan senario penguatkuasaan secara menyeluruh bagi mengelakkan andaian masyarakat bahawa tindakan diambil berasaskan aduan semata-mata. Malah, MPSP pada masa kini berdepan dengan persepsi masyarakat bahawa tindakan penguatkuasaan adalah untuk mencari kesalahan mereka . Justeru, melalui

strategi ini, MPSP akan melaksanakan penguatkuasaan secara komprehensif dan proaktif bagi mengubah persepsi masyarakat yang sedemikian.

Sebelum pelaksanaan penguatkuasaan ke atas sebuah lokasi ataupun khusus kepada permasalahan tertentu, aspek persekitarannya akan dikaji terlebih dahulu. Ia adalah untuk membolehkan tindakan bersepadu dilaksanakan merangkumi kawasan persekitaran yang turut sama berada dalam lingkungan lokasi tersebut. Tindakan ini akan menjimatkan kos, tenaga kerja serta masa operasi anggota penguatkuasaan yang terlibat.

Selain daripada itu, MPSP akan meningkatkan kemahiran anggota penguatkuasa serta mewujudkan tindakan penguatkuasaan secara berhemah. Sesi latihan secara intensif merangkumi penekanan kepada motivasi anggota penguatkuasa yang terlibat akan dilaksanakan secara berperingkat. Mereka akan menjalani latihan-semula (*re-training*) dari semasa ke semasa supaya kefahaman dan kemahiran akan sentiasa berada pada tahap yang tinggi. Latihan semula ini juga dapat menghasilkan kakitangan penguatkuasaan yang mempunyai kemahiran pelbagai (*multi-skill*) sekiranya kurikulum latihan direka dengan penekanan terhadap pelbagai bidang penguatkuasaan.



Gambar 9.1: Penguatkuasa MPSP sedang bertugas

Selain daripada itu, satu pasukan bertindak cepat akan diwujudkan terutamanya dalam aspek kawalan haiwan. Pasukan ini akan mempunyai kebolehan untuk bertindakbalas dalam masa yang singkat, terutama dalam kes-kes haiwan berkeliaran.

Pelan Tindakan

1. Mewujudkan *Response Team* untuk kerja-kerja penguatkuasaan.

Satu pasukan kakitangan yang dikenali sebagai *Response Team* yang akan bertindak segera bagi sebarang maklumat/aduan yang diterima (selain daripada masalah teknikal yang melibatkan aspek penyelenggaraan) di bawah bidang kuasa MPSP.

2. Menambah penguatkuasa yang *multiskilling*.

Latihan meningkatkan kemahiran dan pengetahuan akan dilaksanakan secara berterusan untuk memastikan kefahaman yang tinggi dikalangkan anggota penguatkuasa yang berkaitan.

3. Mempertingkatkan aktiviti penangkapan haiwan berkeliaran.

Aktiviti penangkapan dan pemantauan akan dilaksanakan secara berterusan dan terancang, terutama di kawasan-kawasan yang sering diaduk oleh penduduk.

4. Mengenakan kompaun maksimum kepada pemilik haiwan.

Kompaun maksimum akan dikenakan secara berperingkat di mana kompaun ini dikeluarkan ke atas pemilik haiwan yang tegar setelah beberapa kali diberikan notis dan kompaun bagi kesalahan yang sama.

Strategi 2 : Mempertingkatkan Pendidikan Dan Kesedaran Kepatuhan Undang-Undang.

Secara umumnya, tahap kesedaran terhadap undang-undang di kalangan orang awam adalah amat rendah. Oleh itu, tahap kesedaran dan kepatuhan undang-undang perlu dipertingkatkan. Bagi mencapai tahap penguatkuasaan yang efektif dan berhemah, nasihat dan pendidikan merupakan tahap pertama dalam kebanyakan kes penguatkuasaan. Dalam usaha menggalakkan pematuhan kepada undang-undang, kita perlu memastikan orang ramai memahami tugas dan tanggungjawab mereka terhadap undang-undang.

Antara kaedah yang boleh digunakan dalam tahap pertama ini termasuklah kempen-kempen melalui media massa (media cetak dan elektronik) berkaitan isu-isu spesifik . Selain daripada itu latihan, seminar dan nasihat akan diberikan kepada individu yang terlibat menjalankan pemeriksaan dan siasatan.

Penggunaan saluran media massa serta laman-laman sosial amat perlu untuk menyebarluaskan pendidikan dan kesedaran terhadap kepatuhan undang-undang secara meluas. Kerjasama daripada pihak media amat penting supaya aktiviti-aktiviti yang membantu ke arah peningkatan kesedaran kepatuhan undang-undang dapat diberi penekanan (*highlighted*). Slot di rancangan radio tempatan serta ruangan di akhbar-akhbar utama secara bersiri akan dapat mempertingkatkan kefahaman orang awam terhadap undang-undang.

Notis-notis bertulis secara tidak rasmi terhadap keperluan-keperluan yang perlu ditunaikan akan diberikan terhadap kesalahan kecil semasa siasatan dan pemeriksaan. Laporan bertulis bagi setiap lawatan pemeriksaan akan disediakan bagi setiap pemeriksaan yang dirancang. Nasihat dan keperluan undang-undang hendaklah dibezakan dengan jelas. Setiap keperluan hendaklah diambil tindakan susulan dan

kegagalan untuk membetulkan keadaan akan mengakibatkan tindakan secara rasmi diambil.

Penglibatan pertubuhan-pertubuhan bukan kerajaan (NGO) serta pertubuhan komuniti juga penting dalam aktiviti-aktiviti yang dapat meningkatkan tahap kefahaman dan kesedaran terhadap undang-undang. Kerjasama dengan badan-badan NGO seperti *Society For The Prevention Of Cruelty To Animals (SPCA)* dan seumpamanya hendaklah dijalankan terutamanya dalam usaha pemandulan haiwan peliharaan.

Notis-notis berlandaskan perundangan yang memerlukan sesuatu perkara dilakukan atau menghendaki sesuatu aktiviti dihentikan hendaklah diserahkan jika didapati wujudnya kacau ganggu sepertimana yang diperuntukkan oleh undang-undang. Dalam hal ini tidak ada kuasa budi bicara yang boleh digunakan dalam kes-kes yang boleh mendarangkan risiko atau memudaratkan orang awam. Contohnya dalam penguatkuasaan yang melibatkan penyediaan makanan kepada orang awam atau yang membawa kesan kepada tersebarnya penyakit berjangkit. Tindakan mengkompaun adalah satu tindakan daripada aspek pencegahan sebelum sesuatu tindakan pendakwaan diambil. Pemberian kompaun maksimum bagi kesalahan-kesalahan contohnya kepada pemilik haiwan yang berkeliaran hendaklah diberi tumpuan/penekanan (*highlighted*) supaya menjadi penghalang atau amaran (*deterrent*) kepada orang lain supaya tidak melakukan kesalahan yang sama.

Pemberian amaran keras merupakan satu alternatif kepada tindakan pendakwaan. Ianya bertujuan untuk menangani dengan cepat dan mudah kesalahan-kesalahan yang kurang serius. Selain daripada itu, ianya bertujuan untuk mengelakkan kes-kes yang kurang serius dibawa ke Mahkamah.

Tindakan pendakwaan adalah tindakan yang dianggap serius yang akan diambil setelah diberi pertimbangan terhadap kesan-kesan dan implikasi yang akan timbul jika

tindakan pendakwaan tidak diambil. Walau bagaimanapun kadang-kala, tindakan pendakwaan lebih sesuai diambil tanpa amaran dan merupakan satu-satunya tindakan yang sesuai.

Pelan Tindakan

1. Latihan khusus kepada kakitangan yang terlibat secara langsung dalam penguatkuasaan.

Jadual latihan khusus bagi meningkatkan kompetensi serta motivasi anggota penguatkuasaan akan dirangka dan dilaksanakan secara berterusan. Modul latihan turut merangkumi peningkatan integriti dan kaedah berkomunikasi dengan orang ramai bagi meningkatkan hubungan baik MPSP dengan masyarakat.

2. Melibatkan Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO) dan pertubuhan komuniti dalam program kesedaran.

Untuk tujuan ini juga program-program kesedaran akan turut dirangka dan dilaksanakan dengan kerjasama pihak-pihak luar MPSP seperti NGO dan pertubuhan komuniti. Sumber-sumber maklumat daripada mereka yang terlibat akan dijadikan sebagai rujukan dalam merangka program-program ini.

3. Penyiaran tindakan penguatkuasaan dalam pelbagai saluran.

MPSP akan menyiarkan maklumat berkenaan tindakan-tindakan penguatkuasaan yang diambil dalam media massa sebagai langkah untuk menjadikan masyarakat lebih peka termasuk mengelakkan diri daripada melakukan kesalahan-kesalahan yang melibatkan undang-undang di bawah bidang kuasa MPSP.

Strategi 3 : Tindakan Pencegahan Yang Komprehensif

Satu pelan tindakan yang komprehensif akan diadakan supaya kawalan penguatkuasaan yang cekap dan efisyen mencapai objektifnya. Untuk tujuan ini, kes-kes terdahulu akan dijadikan sebagai rujukan termasuk mengadakan penandaarasan dengan pihak berkuasa tempatan lain untuk memperbaiki sistem kerja sedia ada. Ianya akan merangkumi semua permasalahan berkaitan kes-kes penguatkuasaan dalam bidangkuasa MPSP seperti kes-kes yang melibatkan haiwan, perniagaan, halangan lalulintas dan letak kereta.

Pelan Tindakan

1. Penempatan semula penternakan lembu dan kambing yang lebih sistematik.

Dengan menempatkan semula tempat-tempat penternakan lembu dan kambing atas tanah kerajaan, langkah-langkah kawalan dan pentadbiran yang lebih berkesan dapat dilaksanakan.

2. Mengadakan program pemandulan haiwan peliharaan

Memandangkan kadar pembiakan haiwan peliharaan seperti kucing dan anjing adalah tinggi dan sering menjadi kacau ganggu di tempat-tempat awam, maka program pemandulan akan ditingkatkan agar bilangan haiwan tersebut dapat dikurangkan.

3. Penempatan pusat penjaja yang strategik.

Langkah ini dapat mengawal dan melicinkan pengurusan dari aspek pelesenan dan kesihatan.

4. Rekabentuk yang realistik dan mempunyai kemudahan asas

Satu kajian semula tentang keperluan penjaja-penjaja harus dijadikan asas dalam merekabentuk pusat-pusat penjaja supaya ianya lebih realistik dan mengelakkan penjaja-penjaja melakukan pengubahsuaian (*renovation*) untuk memenuhi keperluan-keperluan yang tidak terdapat dalam pelan asas.

5. Mewujudkan dasar untuk menetapkan jenis-jenis perniagaan mengikut zon dan kategori khusus untuk perniagaan yang melibatkan kacau ganggu.

Melalui kaedah *zoning*, jenis-jenis perniagaan yang bersesuaian antara satu sama lain boleh ditempatkan di dalam satu kawasan. Ini dapat mengurangkan pertelingkahan antara peniaga, masalah kacau ganggu dan juga memudahkan kawalan dan penguatkuasaan.

6. Penswastaan tempat-tempat letak kereta yang terpilih.

Bagi sesetengah tempat-tempat letak kereta sedia ada, sistem kupon didapati tidak realistik dan menimbulkan masalah penguatkuasaan. Dengan menswastakan tempat-tempat letak kereta tersebut, kakitangan penguatkuasaan dapat dialihkan ke tempat-tempat yang lebih memerlukan tumpuan di samping menjana pendapatan melalui penswastaan tersebut.

7. Menggalakkan perwujudan tempat letak kereta persendirian.

Dengan menggalakkan perwujudan tempat-tempat letak kereta persendirian, bukan sahaja melegakan sumber tenaga manusia penguatkuasaan malah ianya dapat menyelesaikan sedikit sebanyak masalah halangan dan lalulintas. Selain daripada

itu ianya juga dapat menjana pendapatan bagi Majlis Perbandaran Seberang Perai dan juga individu yang memiliki tanah-tanah kosong yang terbiar.

8. Mensyaratkan haiwan ternakan diberi *tagging* untuk identiti.

Dengan mewajibkan *tagging* bagi haiwan ternakan, kawalan yang lebih berkesan serta kaedah pengumpulan data bagi haiwan ternakan dapat diperolehi dengan lebih tepat. Ini memudahkan urusan tindakan penguatkuasaan terhadap penternak-penternak yang membiarkan haiwan peliharaan mereka berkeliaran di tempat-tempat awam.

KRA	KPI	STRATEGI	PELAN TINDAKAN
Meningkatkan Kecekapan Dan Keberkesanan Penguinkuasaan	5 % pertambahan premis yang dilesenkan 100 kertas pertuduhan setahun	<p>1. Melaksanakan penguatkuasaan komprehensif dan proaktif.</p> <p>2. Mempertingkatkan Pendidikan dan Kesedaran Kepatuhan Undang-Undang.</p> <p>3. Tindakan Pencegahan Yang Komprehensif.</p>	<p>1.1 Mewujudkan <i>Response Team</i> untuk kerja-kerja penguatkuasaan.</p> <p>1.2 Menambah penguatkuasaan yang <i>multiskilling</i>.</p> <p>1.3 Mempertingkatkan aktiviti penangkapan haiwan berkeliaran.</p> <p>1.4 Mengenakan kompaun maksimum kepada pemilik haiwan.</p> <p>2.1 Latihan khusus kepada kakitangan yang terlibat secara langsung dalam penguatkuasaan.</p> <p>2.2 Melibatkan NGO dan pertubuhan komuniti dalam program kesedaran.</p> <p>2.3 Penyiaran tindakan penguatkuasaan dalam pelbagai saluran.</p> <p>3.1 Penempatan semula penternakan lembu dan kambing yang lebih sistematis.</p> <p>3.2 Mengadakan program pemandulan haiwan peliharaan.</p> <p>3.3 Penempatan pusat penjaja yang strategi.</p> <p>3.4 Rekabentuk yang realistik dan mempunyai kemudahan asas.</p> <p>3.5 Mewujudkan dasar untuk menetapkan jenis-jenis perniagaan mengikut zon dan kategori khusus untuk perniagaan yang melibatkan kacau ganggu.</p> <p>3.6 Penswastaan tempat-tempat letak kereta yang terpilih.</p> <p>3.7 Menggalakkan perwujudan tempat letak kereta persendirian.</p> <p>3.8 Mensyaratkan haiwan ternakan diberi 'tagging' untuk identiti.</p>

Jadual 9.1 : Pelan Tindakan Bagi KRA Meningkatkan Kecekapan dan Keberkesanan Penguinkuasan

BAB 10

MEMANTAPKAN ORGANISASI DAN PROSES KERJA



Dalam masyarakat moden, organisasi merupakan aspek amat penting dalam kehidupan manusia. Peranan organisasi menjadi semakin penting semenjak revolusi perusahaan pada abad ke-18. Pada masa ini manusia berpegang erat pada organisasi untuk kehidupan, kesejahteraan dan inspirasi mereka.

Mengikut takrifan Kamus Dewan, organisasi dertiakan sebagai kesatuan yang terdiri daripada bahagian atau golongan yang tersusun dalam sesuatu pertubuhan.

Kecemerlangan organisasi semestinya memberi kesan positif kepada mereka yang terlibat. Dalam konteks kecemerlangan organisasi ini, pelanggan atau pihak yang menerima akan mendapat barang atau perkhidmatan yang lebih berkualiti manakala pekerja dan pengurus atau kakitangan akan mendapat ganjaran yang lebih.

Kecemerlangan organisasi juga merujuk kepada pencapaian berkualiti tinggi oleh organisasi mengatasi pencapaian organisasi-organisasi lain dalam bidang yang sama.

Untuk mencapai kecemerlangan organisasi, kita memerlukan kepimpinan dan pengurusan strategik secara serentak. Kepimpinan diperlukan untuk membuat peningkatan yang besar. Pengurusan strategik diperlukan untuk mencapai objektif dengan cekap.

Kecemerlangan MPSP akan meningkatkan kesejahteraan komuniti Seberang Perai. Jika kita boleh mencapai tahap kecemerlangan yang tinggi dengan perkhidmatan yang bertaraf dunia, dengan sendirinya MPSP akan menjadi pihak berkuasa tempatan yang cemerlang .

Dalam kemelut strategi pembesaran dan globalisasi, kejayaan pada akhirnya akan memihak kepada mereka yang mempunyai nilai murni dan berprinsip. Pengurusan strategik menyumbang kepada prestasi dan kecemerlangan organisasi. Walau

bagaimanapun, untuk memaparkan kecemerlangan, pemimpin perlu memainkan peranan untuk membudayakan kualiti ke seluruh organisasi. Ini merupakan antara cabaran utama kepimpinan dengan pengurusan strategik. Aspek kualiti *Total Quality Management (TQM)* dapat membantu, disertai dengan pendidikan dan latihan berterusan.

Dalam mengatur langkah untuk menjadi sebuah organisasi yang cemerlang, MPSP perlulah sentiasa melakukan penambahbaikan yang berterusan dan untuk penambahbaikan ini perlulah ada peningkatan serta perubahan dalam aspek - aspek pengurusan. Peningkatan serta perubahan yang hendak dilaksanakan turut melibatkan proses dan prosedur kerja jabatan-jabatan yang berkaitan. Untuk tujuan inilah, MPSP melaksanakan Transformasi serta mewujudkan Kepimpinan Transformasi di mana kaedah ini digunakan oleh pengurusan untuk memantapkan lagi organisasi.

Kepimpinan Transformasi ialah dengan cara memberi perhatian secara individu menggerakkan intelek dan mempunyai karisma. Kepimpinan transformasi lebih menonjol dari segi komitmen dan bertindak sebagai pembawa arus perubahan. Keunggulan atau kecemerlangan sesebuah organisasi adalah dinilai dari segi tadbir urusnya dan juga kemantapan pengurusan kewangan. Pengurusan kewangan yang baik adalah satu kriteria organisasi cemerlang.

Apakah kriteria-kriteria yang perlu ada pada sesebuah organisasi seperti MPSP untuk memantapkan organisasi dan seterusnya meningkatkan prestasi kewangan?

Pengurusan kewangan adalah satu proses yang melibatkan jentera pentadbiran dan kaedah-kaedah di mana dana untuk membiayai perbelanjaan awam diperolehi, dibelanja dan diperakaunkan. Ini termasuklah proses-proses yang melibatkan perancangan, pembentukan dan pelaksanaan dasar-dasar mengenai pencukaian, belanjawan, perbelanjaan, perolehan, perakaunan dan lain-lain yang berkaitan

dengannya. Komponen pengurusan kewangan melibatkan perancangan, pelaksanaan, penyelarasan, kawalan dan penilaian. Kecemerlangan pengurusan kewangan bermakna MPSP mendapat 4 bintang dalam penarafan Indeks Akauntabiliti. Selain itu, tadbir urusnya juga mesti cemerlang di mana akaunnya diaudit mengikut jadual dan diberi Sijil Bersih.

Pematuhan sememangnya diutamakan dalam pengurusan kewangan. Sekiranya tiada pematuhan, akan berlaku suasana huru hara dalam pengurusan dan sukar untuk menentukan pihak mana yang harus dipertanggungjawabkan sekiranya berlaku fraud atau lain-lain amalan yang akan mendatangkan kerugian kepada MPSP. Pengurusan kewangan perlu berpaksikan satu sistem *check and balance* yang dapat mengawal atau menghindarkan berlakunya perkara-perkara yang tidak diingini berupa pembaziran dan yang lebih serius lagi, sebarang tindakan penyelewengan. Gejala-gejala negatif ini berlaku apabila kawalan dalaman begitu longgar. Jika ini berlaku ia memberi kesan kepada MPSP dari segi *opportunity cost* dan imej MPSP itu sendiri.

Ketidakpatuhan selalunya berlaku berpunca daripada faktor manusia itu sendiri yang gagal mengoptimakan sistem *check and balance*. Pengurusan kewangan melibatkan keseluruhan peringkat pengurusan. Kecekapan serta kemahiran dalam menguasai pengurusan kewangan ini dan disusuli dengan tindakan bersepadu serta pemantauan yang berterusan membolehkan peluang untuk mencapai kecemerlangan amat cerah.

Pegawai atasan perlu mempunyai komitmen serta pengetahuan menyeluruh berkaitan pengurusan kewangan kerana ianya boleh mengundang pelbagai masalah sekiranya pegawai atasan tidak mahir atau mengenepikan tanggungjawab dalam membuat penyeliaan serta pemantauan. Jika berlakunya kepincangan dalam hal-hal berkaitan kewangan, siapa yang harus dipertanggungjawabkan? Justeru, kompeten dan ketelitian dalam menjalankan tugas yang dimaksudkan ialah kompeten dan ketelitian secara kumpulan atau *team effort*.

MPSP perlu memastikan sistem kawalan dalamannya berfungsi seperti mana yang diarahkan oleh Kerajaan menerusi arahan-arahan yang dikeluarkan dari semasa ke semasa. Untuk tujuan ini, Fail meja dan Manual operasi kewangan yang dikemaskini serta latihan yang berterusan perlu disediakan.

10.1 Isu-Isu Semasa

Dalam proses untuk menjadi sebuah pihak berkuasa tempatan yang unggul, MPSP telah mensasarkan untuk meningkatkan dan memantapkan prestasi kewangannya agar ia dapat melaksanakan segala aktiviti yang dipertanggungjawabkan kepadanya dengan lancar. Sebagai sebuah pihak berkuasa tempatan, sumber kewangannya adalah seperti mana yang telah termaktub dalam Akta Kerajaan Tempatan 1976. Dengan sumber kewangan yang terhad dan tanggungjawab yang luas, maka MPSP tidak boleh selesa dengan apa yang ia telah capai selama ini semenjak menjadi Majlis Perbandaran pada tahun 1976. MPSP perlu mencari strategi baru bagi menambah hasil dan memikirkan cara-cara untuk melaksanakannya.

Dalam proses untuk meningkatkan prestasi kewangan MPSP, amalan-amalan semasa yang dilaksanakan kini perlu ada perubahan selaras dengan perkembangan masa kini. Proses-proses kelulusan pelan bangunan dan tambahan bangunan, kelulusan lesen perniagaan, proses penilaian bangunan dan tanah, proses maklumbalas aduan, penggunaan ICT dalam proses kerja dan cara-cara menambah hasil MPSP perlu dikaji semula.

Daripada pemerhatian yang dibuat dan maklum balas kajian, beberapa perubahan perlu dibuat untuk mempercepatkan proses kelulusan. Dengan mengubah tempoh memproses kelulusan dan cara kerja, MPSP akan dapat memuaskan hati pelanggan di samping mendapat hasil dengan cepat serta menambah hasil sedia ada.

MPSP telah menetapkan beberapa objektif bagi meningkatkan prestasi kewangan iaitu menambahkan hasil baru sebanyak RM 6 juta setahun, memungut sekurang-kurangnya 85% daripada hasil MPSP dan mengutip sekurang-kurangnya RM14 juta tunggakan. Bagi mencapai sasaran penambahan hasil, beberapa strategi dan pelan tindakan telah dirangka untuk dilaksanakan.

10.2 Strategi-Strategi

Strategi 1 : Meningkatkan Kecekapan Proses Kerja

MPSP pada masa kini mempunyai sistem kerja yang berteraskan pelaksanaan sistem kualiti yang standard melalui ISO 9001:2008 dan ISO 14001:2007. Selain daripada itu pelaksanaan perancangan strategik ICT turut menyumbang kepada kelancaran dan kepantasan perjalanan sistem pengurusan. Namun, selaras dengan keperluan serta kehendak pelanggan yang semakin meningkat, MPSP terus berusaha untuk menambahbaik serta mempertingkatkan pelaksanaan proses kerja bagi pemberian perkhidmatan yang berkaitan secara langsung dengan pelanggan. Justeru, MPSP telah mengambil langkah untuk mengubahsuai serta merekabentuk semula proses dan prosedur kerja sedia ada melalui pelaksanaan *Business Process Reengineering (BPR)*.

Pelan Tindakan

1. Melaksanakan *Business Process Reengineering (BPR)* :-

- a. Untuk mempercepatkan kelulusan Pelan Bangunan dan Tambahan Bangunan.
- b. Untuk mempercepatkan kelulusan Lesen Perniagaan.
- c. Ke atas proses penilaian bangunan.
- d. Untuk mempercepatkan Maklumbalas Aduan

2. Meningkatkan penggunaan ICT dalam usaha mempercepatkan proses kerja dan menambahkan hasil MPSP

Hasil daripada pelaksanaan BPR, proses-proses kerja telah dapat dipercepatkan seperti berikut:

BIL	AKTIVITI	SEBELUM BPR	SELEPAS BPR
1.1 Pelesenan			
1.1.1	Proses permohonan lesen penjaja	Lesen penjaja dikeluarkan dalam tempoh 25 hari selepas syarat-syarat ditunaikan	Lesen penjaja dikeluarkan pada hari yang sama
1.1.2	Proses permohonan lesen am	Lesen perniagaan am dikeluarkan dalam tempoh 25 hari selepas syarat-syarat ditunaikan	Lesen perniagaan am dikeluarkan pada hari yang sama
1.1.3	Proses permohonan ruang niaga	Surat Makluman dan tawaran diberi selepas 2 minggu hingga sebulan temuduga dijalankan	Makluman keputusan temuduga melalui SMS diberi sehari selepas temuduga, surat tawaran dikeluarkan 2 hari selepas temuduga dijalankan
1.2 Bangunan			
1.2.1	Proses kelulusan Pelan Tambahan dan Pindaan Kecil Rumah Kediaman di Taman Perumahan (Buku Panduan)	Masa diambil selama 8 hari selepas tunai syarat	Hari yang sama permohonan dibuat
1.2.2	Proses kelulusan Pelan Pindaan dan tambahan rumah kediaman	Masa diambil selama 5 minggu selepas tunai syarat	Hari yang sama permohonan dibuat

1.2.3	Proses kelulusan Pelan Bangunan Rumah Kediaman (3 unit kebawah)	Masa diambil selama 5 minggu selepas tunai syarat	Masa diambil selama 3 hari selepas tunai syarat
-------	---	---	---

1.3 Kemasyarakatan

1.3.1	Pengurusan aduan berkaitan kebersihan awam di seluruh kawasan Seberang Perai	Masa diambil selama 10 hari	Masa diambil selama 1 hari
1.3.2	Pengurusan lain-lain kategori aduan	Masa diambil selama 10 hari	Masa diambil selama 5 hari

1.4 Penilaian

1.4.1	Proses penilaian bangunan (skim kediaman, komersial dan industri)	Sedia ada - Masa diambil untuk pengeluaran Notis Kadaran adalah 75hari	Notis Kadaran dikeluarkan pada hari yang sama dengan penerimaan Borang F
-------	---	--	--

1.5 Perbendaharaan

1.5.1	Proses Pengeluaran Notis E	Masa diambil selama sebulan	Masa diambil selama 16 hari
-------	----------------------------	-----------------------------	-----------------------------



Rajah 10.1 : Hasil Perlaksanaan BPR

Strategi 2 : Meneroka Sumber Pendapatan Baru

Sebagai sebuah pihak berkuasa tempatan yang telah mencelah usia 36 tahun, MPSP telah mencapai banyak kejayaan dan telah menambahbaik beberapa sistem kerjanya. Sistem-sistem yang telah dihasilkan boleh digunakan oleh pihak berkuasa tempatan lain. Sistem-sistem yang dihasilkan ini merupakan aset yang amat berharga bagi MPSP. Oleh itu wajarlah MPSP selain daripada menggunakan aset-aset untuk kepentingan organisasi, MPSP sendiri juga melihat bagaimana aset-aset ini boleh menjadi sumber pendapatan kepada MPSP.

Pelan Tindakan

Pelan-pelan tindakan yang dikenalpasti untuk meneroka pendapatan baru MPSP adalah dengan cara-cara berikut:-

1. Meningkatkan hasil MPSP melalui pengurusan aset yang cekap.
2. Merealisasikan nilai terpendam melalui pendekatan *highest and best used*.

Strategi 3 : Meningkatkan Kutipan Tunggakan Cukai Kadaran

Salah satu sumber pendapatan MPSP adalah melalui cukai kadaran. Cukai kadaran dikenakan kepada pemunya pegangan di dalam kawasan MPSP. Walaupun peruntukan Akta Kerajaan Tempatan 1976 telah menetapkan bahawa menjadi kewajipan pemunya pegangan untuk membayar cukai kadaran yang dikenakan dalam tempoh yang ditetapkan, namun masih ramai pemunya pegangan yang masih berhutang dengan MPSP. Masalah pengutipan cukai kadaran ini dihadapi oleh semua pihak berkuasa tempatan dan tidak terhad kepada MPSP sahaja. Dalam pengurusan kewangan, selain daripada mengambil tindakan penguatkuasaan seperti yang termaktub dalam Akta Kerajaan Tempatan 1976, adalah penting MPSP mencari jalan

bagaimana untuk meningkatkan kutipan cukai kadaran melalui cara-cara lain yang lebih berdiplomasi.

Pelan Tindakan

Beberapa pelan tindakan telah dikenalpasti untuk dilaksanakan bagi merealisasikan perkara ini iaitu:-

1. Meluaskan kemudahan bayaran melalui laman web.
2. Mengadakan program kesedaran berkaitan bayaran cukai kadaran

KRA	KPI	STRATEGI	PELAN TINDAKAN
Memantapkan Organisasi dan Proses Kerja	Tambahan hasil baru RM 6 juta setahun Sekurang-kurangnya RM14 juta tunggakan dikutip.	<p>1. Meningkatkan kecekapan proses kerja.</p> <p>2. Meneroka sumber pendapatan baru.</p> <p>3. Meningkatkan kutipan tunggakan cukai kadaran.</p>	<p>1.1 Melaksanakan <i>Business Process Reengineering</i> :-</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Untuk mempercepatkan kelulusan Pelan Bangunan dan Tambahan Bangunan b. Untuk mempercepatkan kelulusan Lesen Perniagaan c. Ke atas proses penilaian bangunan (skim kediaman, komersial & industri) d. Untuk mempercepatkan Maklumbalas Aduan <p>1.2 Meningkatkan penggunaan ICT dalam usaha mempercepatkan proses kerja dan menambahkan hasil MPSP</p> <p>2.1 Meningkatkan hasil Majlis melalui pengurusan aset yang cekap.</p> <p>2.2 Merealisasikan nilai terpendam melalui pendekatan <i>highest and best used</i>.</p> <p>3.1 Meluaskan kemudahan bayaran melalui laman web.</p> <p>3.2 Mengadakan program kesedaran berkaitan bayaran cukai kadaran.</p>

Jadual 10.1 : Pelan Tindakan Bagi KRA Memantapkan Organisasi dan Proses Kerja

Merealisasi Transformasi



Dalam proses merangka Pelan Strategi 2011-2020 sebagai kesinambungan daripada Pelan Strategi 2001-2010, MPSP terus berusaha untuk menjadikan Seberang Perai bersih, indah dan selesa didiami, bekerja serta menjadi tarikan pelaburan. Pada masa yang sama, MPSP kini turut berdepan dengan rungutan, aduan, komen serta ketidakpuasan hati orang ramai berkaitan perkhidmatan yang diberikan. Ianya menyumbang kepada persepsi negatif stakeholder ke atas MPSP. Justeru, bagi mengatasi masalah berkenaan, MPSP telah mengambil tindakan proaktif dan drastik untuk mendraf dan melaksanakan perubahan secara radikal dengan melaksanakan Program Transformasi yang bertujuan untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan kepada penduduk Seberang Perai.

Untuk merealisasikan program ini, beberapa langkah telah diambil termasuk mengadakan soal selidik kepuasan pelanggan , dikuti dengan lab di peringkat jabatan, lab bersama Ahli Majlis, Agensi-Agenzi Kerajaan Yang Lain, Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO), Pihak swasta, Pertubuhan Komersial, Pertubuhan Komuniti dan sebagainya.

Melalui soal selidik dan lab yang dijalankan bersama dengan pihak luar, MPSP telah dapat mengenalpasti perkhidmatan yang perlu diberi keutamaan yang kemudiannya dijadikan sebagai KRA MPSP. Melalui lab di peringkat jabatan dalam pula, proses dan prosedur kerja telah diubahsuai dan dipertingkatkan melalui *Business Process Reengineering (BPR)* . Sistem-sistem baru berasaskan penggunaan ICT diwujudkan dan sistem-sistem sedia ada dinaiktaraf bagi mempercepatkan pemindahan dan penghantaran maklumat. Peningkatan ini berupaya menambah hasil MPSP yang akhirnya akan digunakan untuk membangunkan prasarana di Seberang Perai.

Usaha untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik serta mewujudkan persekitaran yang selesa dan selamat kepada komuniti Seberang Perai merupakan cabaran yang perlu digalas oleh seluruh pengurusan MPSP . Pembentukan serta pelaksanaan KRA

termasuk BPR dijangka dapat membantu usaha-usaha ini. Bagaimanapun ianya tidak dapat direalisasikan tanpa wujudnya kerjasama daripada pihak-pihak lain seperti Agensi-Agenzi Kerajaan yang berkaitan, Pertubuhan Bukan Kerajaan (NGO), pihak swasta, Pertubuhan Komersial, Pertubuhan Komuniti dan masyarakat Seberang Perai sendiri.

Di pihak MPSP, program latihan dan kesedaran akan dipertingkatkan secara berterusan bagi mewujudkan kakitangan yang berkompetensi, *multiskill* serta mempunyai budaya kerja yang berintegriti. Bagi masyarakat, MPSP merancang untuk melaksanakan program-program pendidikan dan kempen-kempen dalam usaha mewujudkan kefahaman dan kesedaran bahawa Visi MPSP hanya dapat dicapai jika semua pihak mempunyai keazaman dan bertindak ke arah aspirasi yang sama. Perkongsian dan kerjasama pintar yang dilaksanakan adalah untuk memastikan kelangsungan dan tercapainya Pelan Tindakan yang telah dirangka.

Apa yang menjadi harapan MPSP, Program Transformasi ini bukanlah satu impian kosong semata-mata. Sebaliknya tindakan proaktif telah diambil sebelum Program ini diwar-warkan kepada umum. Sebahagian daripada perancangan dalam Program Transformasi ini, termasuk proses-proses yang telah melalui BPR telah mula dipraktikkan secara berperingkat oleh jabatan-jabatan yang terlibat. Ianya merupakan sebahagian daripada produk yang boleh dimanfaatkan oleh komuniti Seberang Perai yang secara tak langsung menyumbang kepada peningkatan kualiti kehidupan.

Harapan MPSP juga Seberang Perai akan menjadi sebuah bandar yang dikenalpasti sebagai bandar hijau yang bersih dan selamat, berteknologi tinggi, menjadi tarikan pelancong dan pelaburan serta dikenali sebagai hub pengangkutan utama wilayah utara.

SEKALUNG BUDI SETINGGI PENGHARGAAN
AHLI JAWATANKUASA PEMANDU PROGRAM TRANSFORMASI MPSP

Tuan Haji Mokhtar bin Mohd. Jait
Yang Dipertua Pengerusi

Encik Zainol Abidin bin Md Noh
Setiausaha Perbandaran Timbalan Pengerusi

Sr. Tuan Haji Rozali bin Haji Mohamud
Pengarah Penilaian dan Pengurusan Harta Setiausaha

Puan Hajjah Noraziah binti Haji Abdul Aziz
Pengarah Pentadbiran & Sumber Manusia

Tuan Haji Mansor bin Hashim
Pengarah Undang-Undang

Encik Kamaruddin bin Che Lah
Pengarah Kejuruteraan

Encik Abdul Rahman bin Harun
Pengarah Bangunan (Pemangku)

Tuan Hj. Ahmad Fuad bin Hashim
Pengarah Perancang Bandar

Encik Mohd Hairay bin Md Yusof
Pengarah Perbendaharaan

Puan Lee Moong Nah
Pengarah Teknologi Maklumat

Dr. Hj. Romli bin Haji Awang
Pengarah Perkhidmatan Kesihatan

Encik Mohd Ibrahim bin Md Nor
Penyelaras Perkhidmatan Perbandaran

Encik Wan Junaidy bin Yahaya
Pengarah Kemasyarakatan

Encik Mohd. Faidzal bin Hassan
Pengarah Pelesenan

Pn. Rohanawati binti Ahmed
Penolong Pegawai Tadbir Kanan (Latihan & Kualiti) Penolong Setiausaha

PASUKAN KERJA PROGRAM TRANSFORMASI MPSP

Sr. Tn. Hj Rozali bin Hj Mohamud	Pengerusi
En. Wan Junaidy bin Yahaya	
En. Baderul Amin bin Abd Hamid	
En. Abd Fikri Ridzaudin bin Abdullah	
Pn. Norhayati binti Sulaiman	
Pn. Norshazila binti Alias	
Tn. Hj Abdul Rahman bin Shariff	
En. Azizul Hadi bin Abd Aziz	
Pn. Rohanawati binti Ahmed	

PASUKAN SOKONGAN PROGRAM TRANSFORMASI MPSP

Pn. Zarina binti Zainol
Pn. Nur Fadlina binti Abd. Razak
Pn. Nor Farah Azira binti Hj. Meor Zambri
En. Ady Akmal bin Ahmad Rosdy
Pn. Syahirah binti Ahmad Shahrum
Pn. Fazlyatun Naqiyah binti Abdul Malik

PASUKAN KERJA PEMBENTUKAN STRATEGI MPSP

Tn. Hj Mokhtar bin Mohd Jait	Pengerusi
En. Zainol Abidin bin Md. Noh	
Sr. Hj. Rozali bin Hj. Mohamud	
En. Abd Fikri Ridzaudin bin Abdullah	
Pn. Norhayati binti Sulaiman	
Pn. Ruslin Haida binti Alip	
Pn. Rosnada binti Abu Hassan	
En. Baderul Amin bin Abd Hamid	
En. Mohd Syukri bin Said	
En. Mohd Ridzal bin Abdul	
En. Wan Junaidy bin Yahaya	
Pn. Norshazila binti Alias	
En. Shaqhrony bin Md Yusoff	
Pn. Rohanawati binti Ahmed	
Tn. Syed Abdul Rahman bin Sayid Hashim	
Tn. Hj Abdul Rahman bin Shariff	
En. Azizul Hadi bin Abd. Aziz	
En. Khairil Anwar bin Othman	

PASUKAN KERJA DOKUMENTASI PELAN TRANSFORMASI MPSP

Tn. Hj Mokhtar bin Mohd Jait	Penasihat
Sr. Hj. Rozali bin Hj. Mohamud	Pengerusi
En. Baderul Amin bin Abd Hamid	
En. Abd Fikri Ridzaauedin bin Abdullah	
Pn. Norhayati binti Sulaiman	
Pn. Rosnada binti Abu Hassan	
En. Mohd Syukri bin Said	
En. Shaqhrony bin Md Yusoff	
Pn. Ruslin Haida binti Alip	
Pn. Rohanawati binti Ahmed	
En. Azizul Hadi bin Abd Aziz	
Pn. Zarina binti Zainol	
Pn. Nur Fadlina binti Abd Razak	

PESERTA-PESERTA LAB *BUSINESS PROCESS REENGINEERING (BPR)*

SEKRETARIAT

Sr. Hj. Rozali bin Hj Mohamud	Pengerusi
Pn. Norhayati binti Sulaiman	
Pn. Rohanawati binti Ahmed	

PENYEDIAAN KAJI SELIDIK KEPUASAN PELANGGAN

En. Baderul Amin bin Abd Hamid
En. Abd Fikri Ridzaauedin bin Abdullah
En. Azizul Hadi bin Abd. Aziz
Pn. Zarina binti Zainol
Pn. Nur Fadlina binti Abd. Razak
Pn. Nor Farah Azira binti Hj. Meor Zambri
En. Ady Akmal bin Ahmad Rosdy (Pelatih Industri)
Pn. Syahirah binti Ahmad Shahrum (Pelatih Industri)
Pn. Fazlyatun Naqiyah binti Abdul Malik (Pelatih Industri)

JABATAN PELESENAN

Proses Permohonan Lesen Am dan Penjaja

Proses Permohonan Ruang Niaga

En. Mohd Faidzal bin Hassan
Pn. Azfa NurulSyefa bin Mohd Azli
En. Saad bin Pooy
Tn. Hj. Syed Abdul Rahman bin Sayid Hashim
En. Baharudin bin Osman

JABATAN BANGUNAN***Proses Kelulusan Pelan Bangunan***

En. Mahazir bin Bakar
En. Aziz bin Ahmad
Tn. Hj. Mostapa Kamal bin Kasmoni
En. Zehan bin Elias
Tn. Hj. Abdul Rahim bin Ujang
Tn. Hj. Abdul Rahman bin Shariff

JABATAN KEMASYARAKATAN***Proses Pengurusan Aduan***

En. Wan Junaidy bin Yahaya
Pn. Normaira binti Abdul Rahman
En. Sofian bin Shaari
Pn. Salemah binti Ayob

JABATAN PENILAIAN DAN PENGURUSAN HARTA***Proses Penilaian Bangunan***

En. Baderul Majidi bin Abd Hamid
Pn. Lim Lai Pho Lang
En. Ahmed Rafei bin Jamaluddien
En. Ch'ng Seng Wah
En. Muhammad Zaki bin Kariah

JABATAN PERBENDAHARAAN***Proses Pengeluaran Notis E***

Pn. Norshazila binti Alias
Pn. Fazidah binti Abd Malik
Pn. Rahida binti Abdul Rahim
Pn. Rohaya binti Omar
Pn. Anisah binti Abu Bakar