Majlis Perbandaran Klang
Bangunan Sultan Alam Shah
Jalan Perbandaran
41675 Klang Bandar DiRaja
Selangor Darul Ehsan

Tel : +603 - 3375 5555, 3371 6044, 3371 1376, 3371 6141
Faks : +603 - 3372 0344
E-mel : aduanmpk@mpklang.gov.my

Talian Bebas Tol MPK Prihatin

1 800 88 23826 (Aduan)

Saluran Komunikasi Mpklang

MPKCare

www.mpklang.gov.my

PEMBANGUNAN PERKHIDMATAN AWAM BERKUALITI DAN BERINTEGRITI

BERSAMA KOMUNITI DAERAH KLANG

Seliang bagai tebu, serumpun bagai serai

PROJEK RINTIS PEMBANGUNAN INTEGRITI BERSAMA KOMUNITI

MAJLIS PERBANDARAN KLANG (MPK)

MAJLIS PERBANDARAN KLANG
Bangunan Sultan Alam Shah
Jalan Perbandaran
41675 Klang, Selangor Darul Ehsan

www.mpklang.gov.my

© MAJLIS PERBANDARAN KLANG

Terbitan Pertama 2021

Hakcipta terpelihara. Setiap bahagian daripada terbitan ini tidak boleh diterbitkan semula, disimpan untuk pengeluaran atau dipindahkan kepada bentuk lain, sama ada dengan cara elektronik, mekanik, gambar. Rakaman dan sebagainya tanpa izin hak cipta terlebih dahulu.

Perpustakaan Negara Malaysia Data Pengkatalogan-dalam-Penerbitan
ISSN 0128-7524

Penyunting:
Noor Yuslinda binti Mohd Yusof

Penyelidik / Penulis / Penyumbang:
Dr. Ahmad Fadzli bin Ahmad Tajuddin, Puan Elya Marini bt Darmin, Puan Norfiza Mahfiz & Puan Siti Samiha Samion (Majlis Perbandaran Klang), Mohd Rezaidi Mohd Ishak, Professor Dr. Syed Zainol

Kandungan

SERUMPUN KATA YANG DI-PERTUA MAJLIS PERBANDARAN KLANG 5

BAB 1

KEPENTINGAN BUDAYA BERINTEGRITI – AGENDA BERSAMA 7

- SITUASI MAKRO NASIONAL DI MALAYSIA 9
- PENGENALAN: MAJLIS PERBANDARAN KLANG (MPK) 10
- PENGALAMAN & PENGAJARAN DARIPADA PROJEK RINTIS PIBK MPK 14
- MENGENAI PEMBANGUNAN INTEGRITI BERSAMA MPK 16
- APAKAH INTEGRITI PEMBANGUNAN BERSAMA KOMUNITI? 17

BAB 2

MENDALAMI PELAKSANAAN PROJEK RINTIS PIBK 19

- PENGUKURAN INTEGRITI DI PIHAK BERKUASA TEMPATAN 20
- ISU-ISU BERKAITAN PENGUKURAN 22
- PENGUKURAN ELEMEN-ELEMEN INTEGRITI, KEBOLEHPERCAYAAN DAN TADBIR URUS 23
- KEBERKESANAN PROJEK RINTIS PIBK 25
- DEMOGRAFI KAWASAN PROJEK RINTIS 26
- PELAKSANAAN PROJEK PEMBANGUNAN INTEGRITI BERSAMA KOMUNITI 27
- KEPEKAAAN KONTEKS 28
- PEMBELAJARAN BERSAMA 30
- PENGUMPULAN KETERANGAN 33
- PENGLIBATAN MEMBINA UNTUK MENYELESAIKAN MASALAH DIKENAL PASTI 36
- LAPORAN HASIL KAJISELIDIK PIBK 39

BAB 3

HALATUJU MASA DEPAN

- CABARAN-CABARAN PIBK 54
- CADANGAN-CADANGAN UNTUK PERTIMBANGAN PENGURUSAN MPK 56
- RUMUSAN PENUTUP 58
- PERANAN MPK DI MASA AKAN DATANG 59
- PENUTUP BICARA 60

SEKALUNG PENGHARGAAN 62

GLOSARI ISTILAH 64

Program Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (PIBK) merupakan antara inisiatif utama yang menjadi pemangkin transformasi sistem penyampaian Majlis Perbandaran Klang (MPK) secara keseluruhan. Melalui inisiatif ini, sistem penyampaian perkhidmatan perbandaran mampu dipertingkatkan. Di samping itu, persepsi negatif seperti rasuah, penyelewengan kuasa, ketirisan dapat dikurangkan melalui kerjasama erat antara pihak kontraktor, komuniti dan MPK.

PRAKATA YANG DI-PERTUA

MAJLIS PERBANDARAN KLANG

Inisiatif seumpama ini perlu diperhebatkan kerana ia sedikit sebanyak mengubah perspektif masyarakat terhadap tindak balas MPK dalam menangani aduan dan memberikan maklumbalas yang lebih responsif melalui tindakan yang berpaksikan penyelesaian *(solution based)*. Dalam hal ini, tindakan penyelesaian bukan sahaja bersifat jangka pendek *(adhoc basis)* tetapi juga menerusi perubahan dasar (jangka panjang) yang dilaksanakan secara berterusan. Diharapkan pendekatan ini bukan sahaja dapat melonjakkan imej Pihak Berkuasa Tempatan (PBT), malah nilai dan budaya masyarakat Klang juga akan digerakkan secara bersama ke arah masyarakat perbandaran kelas pertama selaras dengan Gagasan Klang Sejahtera.

Selain itu, PIBK juga telah memperlihatkan kerangka *(framework)* hubungkait di antara tadbir urus, integriti dan kepercayaan. Dalam konteks ini, organisasi yang mempunyai tadbir urus yang baik dalam memberikan perkhidmatan akan sentiasa dilihat mempunyai integriti dan seterusnya mendapat kepercayaan masyarakat.

Program PIBK yang dilaksanakan ini sememangnya mengambil masa, tenaga dan komitmen yang tinggi daripada semua pihak yang terlibat. Perjalanan kita ke arah pemulihan dan "norma baru" juga masih panjang dan perlu digarap dengan lebih sistematik. Marilah kita bersama-sama mempertingkatkan keazaman dan iltizam secara berterusan ke arah tersebut.

Di kesempatan ini, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam menjayakan program PIBK ini khususnya kepada penduduk Rantau Panjang, Taman Sentosa, Bandar Puteri, Kumpulan Darul Ehsan Bhd (KDEB) dan tidak ketinggalan kepada warga kerja MPK.

Semoga MPK dan komuniti Klang akan terus bersama menerajui agenda ini bak peribahasa Melayu "Seliang Bagai Tebu, Serumpun Bagai Serai".

Moga niat murni kita akan dipermudahkan.

Sekian, terima kasih.

DR. AHMAD FADZLI BIN AHMAD TAJUDDIN A.M.P., P.C.M
Yang DiPertua,
Majlis Perbandaran Klang

BAB 1

Kepentingan Budaya Berintegriti: Agenda Bersama

Penyampaian perkhidmatan awam yang cemerlang sangat terikat dengan keupayaan sesebuah bandar dan komuniti untuk berdaya maju, hidup bersama dengan harmoni dan berkembang dengan mampan. Dalam situasi yang normal, peranan penting yang dimainkan oleh kerajaan tempatan dalam hidup seharian lazimnya tidak disedari oleh masyarakat awam – hanya apabila masyarakat berdepan dengan masalah, barulah kerajaan tempatan menjadi sebutan, dan masalah itu dikaitkan pula dengan isu tadbir urus.

Di peringkat akar umbi, kerajaan tempatan adalah nadi yang membolehkan masyarakat meneruskan hidup seharian, tetapi dengan cabaran-cabaran yang tidak dijangka seperti gejala pandemik COVID-19, fungsi dan peranan kerajaan tempatan harus berkembang dengan kehendak semasa. Samada disedari atau tidak, tanggungjawab tadbir urus yang baik tidak boleh terletak semata-mata pada bahu kerajaan tempatan sahaja.

Sebaliknya, jika pembangunan yang mampan adalah objektif bersama, maka ianya wajar dijadikan agenda bersama. Agenda bersama untuk pembangunan yang mampan mesti dilaksanakan berlandaskan kepentingan budaya berintegriti secara lebih menyeluruh.

SITUASI MAKRO NASIONAL DI MALAYSIA

Kerajaan menyedari bahawa sektor awam merupakan penggerak penting dalam pengurusan dan pentadbiran, penyampaian perkhidmatan dan pembangunan negara. Justeru, pembudayaan etika dan integriti mestilah pada setiap masa diterjemahkan dalam semua aspek pelaksanaan tugas dan tanggungjawab sektor ini. Pengenalan, penerapan, penghayatan nilai-nilai murni serta bersih daripada gejala rasuah, penyelewengan dan salahguna kuasa perlu sentiasa diperkukuhkan dan menjadi amalan berterusan.

Antara usaha tertumpu yang telah dilaksanakan termasuklah konsep Bersih, Cekap dan Amanah, Penerapan Nilai-nilai Islam, Budaya Kerja Berkualiti, Kod Etika Kerja, Piagam Pelanggan dan ISO 9000:2015.

Selain itu, kerajaan telah menubuhkan Biro Pengaduan Awam dan Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia. Bagi memantapkan keutuhan pengurusan dan pentadbiran, Mesyuarat Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Anti Rasuah (JKKMAR) telah meletakkan isu keutuhan atau integriti pengurusan kerajaan sebagai fokus utamanya.

Kesemua usaha di atas dengan sendiri memperlihatkan bahawa fokus ke arah matlamat pemantapan etika dan integriti serta membudayakan integriti dalam kalangan semua anggota masyarakat memerlukan usaha yang berterusan. Namun, persoalan-persoalan yang memperlihatkan kekurangan dan kelemahan dalam sistem atau pelaksanaan, memerlukan penyelesaian, seperti:

i. Mengapa kualiti perkhidmatan dan sistem penyampaian tidak sebagaimana yang diharapkan ataupun digariskan dalam Piagam Pelanggan agensi-agensi penyedia perkhidmatan?
ii. Mengapa masih wujud ketirisan dan pembaziran wang rakyat sebagaimana disenaraikan dalam Laporan Ketua Audit Negara saban tahun?
iii. Perubahan kedudukan Malaysia ke tangga yang lebih baik dalam Indeks Persepsi Rasuah (CPI) tidak begitu menonjol berbanding usaha-usaha yang diambil khususnya sejak dua dekad yang lalu?
iv. Persepsi negatif anggota masyarakat ke atas sektor awam dan swasta;
v. Sama ada *Fix-Rate* boleh menjadi alternatif penggunaan kaedah PIBK;
vi. Orang awam atau penduduk setempat atau pelanggan tiada peranan dan tanggungjawab dalam menjamin amalan budaya berintegriti, sebaliknya penekanan budaya berintegriti hanya menjadi tanggungjawab agensi-agensi awam dan pihak yang dilantik untuk menyediakan perkhidmatan;
vii. Sama ada masih wujud kelemahan dalam sistem dan prosedur di pihak penyedia perkhidmatan yang menjejaskan integriti atau usaha pemupukan budaya berintegriti gagal membawa bersama komponen komuniti; dan
viii. Ataupun sistem membuat aduan dan laporan pada masa sekarang kurang berkesan.

PENGENALAN: MAJLIS PERBANDARAN KLANG (MPK)

MPK disifatkan lahir bersama sejarah Selangor. Pada tahun 1890, Penguasa Tempatan Klang ditubuhkan yang pada ketika itu dikenali sebagai Lembaga Kesihatan Klang. Fungsi Penguasa Tempatan Klang adalah untuk mentadbir Bandar Klang. Perubahan dalam pentadbiran seterusnya berlaku apabila terbentuknya Majlis Bandaran Klang pada tahun 1954. Dengan sistem pentadbiran ini Klang membangun dengan pesatnya sehingga pada tahun 1971 apabila Pelabuhan Klang, Kapar dan Meru telah dirangkumkan menjadi Majlis Daerah Klang. Kawasan Majlis Daerah Klang meliputi 627km persegi.

Dengan berkuatkuasanya Akta Kerajaan tempatan 1976 [Akta 171] dan penyusunan semua penguasa tempatan, Majlis Daerah Klang telah dinaikkan ke taraf yang ada sekarang iaitu Majlis Perbandaran Klang (MPK) pada 1 Januari, 1977.

"MPK kearah sebuah Perbandaran Bertaraf Antarabangsa/ Dunia yang lestari dengan perancangan secara holistik" adalah visi MPK manakala misi pula adalah merancang, mengawal pembangunan dan memberikan perkhidmatan yang berkualiti tinggi melalui mekanisme tadbir urus yang berdaya maju untuk masyarakat Klang yang harmoni.

Unit Integriti MPK bertindak sebagai rakan urus setia bagi menjayakan projek rintis ini. Di kawasan MPK, pihak kontraktor yang menyediakan perkhidmatan terdiri daripada mereka yang dilantik secara langsung oleh MPK dan juga oleh pihak Kumpulan Darul Ehsan Bhd (KDEB).

Sejajar dengan visi dan misi tersebut, MPK berfungsi berteraskan **objektif** dan **strategi** berikut, iaitu:

Objektif

1. **Mengekal dan memelihara imej Klang sebagai Bandar DiRaja dan Bersejarah;**
2. **Menghasilkan kehidupan yang lebih selesa, seimbang dan selamat**
3. **Menjadikan Klang sebagai nadi pemangkin pembangunan**
4. **Mewujudkan masyarakat madani yang harmonis**

Strategi

1. **Menyedia dan menyelenggara kemudahan awam**
2. **Memperkemas dan mempertingkatkan mutu perkhidmatan**
3. **Menyediakan kemudahan-kemudahan rekreasi dan riadah**
4. **Menggalakkan pertumbuhan industri dan perdagangan**
5. **Mengeratkan perpaduan di antara rakyat di samping mewujudkan masyarakat yang bertanggungjawab dan berdisiplin**
6. **Menyusun dan mengawasi pembangunan melalui kawalan pembangunan yang berkesan serta terancang**
7. **Mewujudkan suasana kecantikan seluruh kawasan selaras dengan objektif untuk menjadikan bandar Klang sebagai 'Bandar Taman'**
8. **Menjadikan Klang bandar dalam taman yang indah dan permai**
9. **Memelihara khazanah yang mempunyai nilai sejarah dan estetika**
10. **Memastikan kebersihan dan kesihatan awam terjamin**

Objektif dan Strategi ini direalisasikan menerusi kewujudan jabatan-jabatan berikut:

1. Jabatan Kewangan
2. Jabatan Penguatkuasa
3. Jabatan Khidmat Pengurusan
4. Jabatan Kejuruteraan
5. Jabatan Perancang Bandar & Desa
6. Jabatan Bangunan
7. Jabatan Penilaian
8. Jabatan Pengurusan Harta
9. Jabatan Undang-undang
10. Jabatan Kemasyarakatan
11. Jabatan Pelesenan
12. Jabatan Pengurusan Pasar dan Penjaja
13. Jabatan Perkhidmatan Persekitaran
14. Jabatan Taman & Rekreasi
15. Jabatan Komunikasi Korporat
16. Jabatan Teknologi Maklumat
17. Jabatan Kesihatan
18. Jabatan Pusat Setempat
19. Jabatan Pesuruhjaya Bangunan
20. Bahagian Ukur Bahan
21. Bahagian Audit Dalam
22. Unit Integriti
23. Unit Penyampaian Perkhidmatan

Sehingga kini, pelbagai perancangan sedang dan akan dilakukan bagi memastikan Klang terus maju dan makmur. Selari dengan itu juga, Majlis Perbandaran Klang (MPK) mengambil satu inisiatif baru bertujuan untuk mendorong penglibatan bersama pelbagai pihak menerusi pendekatan Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (PIBK).

Projek rintis ini telah dilaksanakan untuk mencapai lima objektif, iaitu:

1. **Mengukur keberkesanan** peranan pihak-pihak berkepentingan, di bawah pendekatan PIBK dalam menjamin perkhidmatan berkualiti, khususnya yang membabitkan MPK

2. **Mengenal pasti satu formula berdaya maju bagi meningkatkan integriti perkhidmatan awam** yang menekankan aspek membina kapabiliti *(capability-building)*, meningkatkan tahap responsif *(responsiveness)* dan menambah baiki akauntabiliti, ketelusan *(accountability and transparency)* dan Governans *(governance)*;

3. Mewujudkan satu mekanisme pengukuran yang baru yang selari dengan **pendekatan *Fix-Rate***;

4. **Kejayaan projek rintis bagi kawasan-kawasan terpilih** di Majlis Perbandaran Klang akan dijadikan panduan dan rujukan untuk pelaksanaan seterusnya ke kawasan zon-zon di seluruh kawasan Majlis Perbandaran Klang; dan

5. Membangunkan satu persekitaran **kehidupan yang lebih berkualiti** bagi masyarakat di sekitar Majlis Perbandaran Klang.

Faktor dan hujah-hujah kejayaan dijelaskan dengan terperinci dalam buku ini, dengan mengambil kira dapatan yang diperoleh hasil penyelesaian aduan-aduan yang dikemukakan oleh penduduk dan juga menerusi pemantauan bersama oleh Pasukan Pemantau yang dibentuk di setiap lokasi projek rintis. Aduan yang dibuat tertumpu kepada perkhidmatan utama iaitu:

i. Khidmat pembersihan iaitu perkhidmatan kutipan sampah;
ii. Khidmat pembersihan longkang; dan
iii. Khidmat pemotongan rumput (kesemua aduan tersebut secara ringkasnya dikenali sebagai SLR).

Kajian persepsi keberkesanan PIBK yang melibatkan penduduk, anggota-anggota Pasukan Pemantau, kontraktor serta kakitangan MPK turut dilaksanakan. Dapatan daripada kedua-dua kaedah ini memberi gambaran menyeluruh mengenai keberkesanan PIBK dari perspektif MPK. Hasil penemuan akhir menunjukkan projek rintis ini telah mencapai kesemua lima objektif yang digariskan. Kekuatan program PIBK ini bergantung kepada 6 faktor kejayaan berikut:

i. Pendekatan meningkatkan tahap integriti organisasi;
ii. Meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kehidupan masyarakat;
iii. Penglibatan komuniti sebagai ciri penting dalam PIBK;
iv. Terdapatnya “ukuran” integriti organisasi - akauntabiliti, kompetensi, etika, ketelusan dan anti-rasuah;
v. Menggunapakai pendekatan “tindakan” - *engagement* dengan pihak-pihak berkepentingan dan;
vi. Masyarakat sebagai ejen perubahan - peka dengan peranan MPK.

Berdasarkan kepada hasil penemuan yang disenaraikan di atas, PIBK mempunyai kelebihan tersendiri dalam meningkatkan integriti dalam menjamin kualiti perkhidmatan seperti:

i. Menggalakkan penyertaan bersama penduduk setempat, penyedia perkhidmatan sama ada oleh MPK ataupun kontraktor;
ii. Melahirkan semangat kekitaan (esprit de corps) dalam menyediakan perkhidmatan berkualiti sepanjang masa;
iii. Meningkatkan kesedaran dalam kalangan pihak-pihak berkepentingan tentang keperluan budaya berintegriti;
iv. Mewujudkan sikap berakauntabiliti, percaya dan yakin dalam kalangan pihak-pihak berkepentingan termasuk kontraktor dan pegawai-pegawai MPK dalam menyediakan perkhidmatan mengikut harapan dan spesifikasi yang ditetapkan; dan
v. Menjimatkan kos-kos sampingan yang tidak perlu atau tidak wajar kerana budaya ‘menyelanggara’ yang baik dapat mengelakkan pembaziran wang kerajaan atau duit pembayar cukai.

PENGALAMAN & PENGAJARAN DARIPADA PROJEK RINTIS PIBK MPK

Projek rintis PIBK ini telah membawa kepada 6 pengalaman dan pengajaran *(lessons learned)* seperti berikut:

1 Pendekatan Konstruktif

Pendekatan membina atau yang bersifat konstruktif akan membawa kepada kerjasama yang membina kepercayaan dan membolehkan pihak-pihak berkepentingan berganding bahu dan menjalinkan kerjasama secara berterusan demi manfaat jangka panjang. Proses jangka panjang ini bakal melahirkan budaya berintegriti dan iltizam menyediakan perkhidmatan berkualiti yang memuaskan setiap anggota masyarakat.

2 Bertindak Inklusif

Dengan membawa bersama kesemua pihak terbabit, maka wujud satu suasana di mana terdapat insentif yang lebih besar untuk pembekal perkhidmatan menyampaikan apa yang mereka sepatutnya lakukan. Penglibatan bersama atas platform inklusif akan membantu menyelesaikan apa jua masalah atau isu dengan efektif dan pantas.

3 Memerlukan kesabaran dan iltizam

Usaha membina kepercayaan dan budaya berintegriti pastinya akan mengambil masa. Untuk mengubah sesebuah organisasi yang dilihat kadangkala teragak-agak dalam proses pembaikan, kita memerlukan masa kerana terdapat warga organisasi kemungkinan bimbang tindakan mendedahkan kelemahan dan kekurangan yang sedia wujud akan memalukan mereka atau menjatuhkan reputasi organisasi yang diwakili. Kita perlu menggalakkan pihak-pihak berkepentingan untuk melibatkan diri dalam proses penyampaian perkhidmatan yang berkualiti. Bagi merasai hasil yang baik ianya memerlukan kesabaran dan iltizam di setiap peringkat dan pihak.

4 Mendengar Dengan Prihatin

Jika pihak penyedia perkhidmatan bersedia untuk mendengar suara komuniti, ia akan memudahkan proses penyampaian perkhidmatan. Komuniti yang berada di semua kawasan akan menjadi “mata dan telinga” kepada MPK dan kontraktor. Akhirnya, hasil yang membina akan tercapai meskipun ia akan mengambil masa beberapa bulan.

5 Pendekatan Pelengkap Kepada Indeks Sedia Ada

PIBK dilihat sebagai satu platform tambahan kepada indeks atau sistem penyelesaian aduan sedia ada seperti Piagam Pelanggan, peti cadangan atau *I-Respond* yang diamalkan di MPK. PIBK boleh menjadi saluran untuk rakyat meluahkan rungutan mereka dan menjadi kayu pengukur bagi menilai prestasi penyedia perkhidmatan, dengan merubah penekanan daripada menganggap aduan tentang perkhidmatan yang kurang memuaskan sebagai sesuatu yang negatif kepada kesediaan menerima aduan sebagai satu bentuk komunikasi dan maklum balas yang positif.

6 Nilai Tambah Baik Kualiti Hidup

PIBK terbukti menjadi satu pendekatan yang mempunyai nilai tambah *(value add)* dalam memperbaiki kualiti kehidupan dalam jangka panjang. Setiap pihak berkepentingan berperanan dalam menjamin kehidupan berkualiti. Nilai tambah dalam kehidupan berkualiti hanya boleh diperoleh jika semua pihak – penduduk, kerajaan dan penyedia perkhidmatan – memainkan peranan masing-masing, seperti kata peribahasa Melayu “seliang bagai tebu, serumpun bagai serai”.

MENGENAI PEMBANGUNAN INTEGRITI BERSAMA KOMUNITI MPK

Aspek budaya berintegriti dalam setiap tindakan yang dilaksanakan kini dilihat sebagai salah satu komponen dalam kehidupan rakyat Malaysia. Sesuai dengan fungsi ini Unit Integriti, Majlis Perbandaran Klang telah diamanahkan untuk menyelaras dan memantau lima sasaran iaitu:

1. **Mengurangkan gejala rasuah**
2. **Membanteras penyelewengan dan salah guna kuasa secara berkesan**
3. **Meningkatkan kecekapan dalam sistem penyampaian perkhidmatan awam dan menangani karenah birokrasi**
4. **Memantapkan institusi keluarga dan komuniti**
5. **Meningkatkan kualiti hidup dan kesejahteraan masyarakat**

Untuk melaksanakan usaha ini, semua pihak yang terlibat dalam usaha ini berpandangan bahawa integriti boleh diukur manakala budaya berintegriti pula boleh diperkukuhkan menerusi pendekatan *Fix-Rate*, khususnya dengan menerima pakai salah satu komponen terasnya iaitu Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (PIBK) atau dikenali sebagai *Community Integrity Building.*

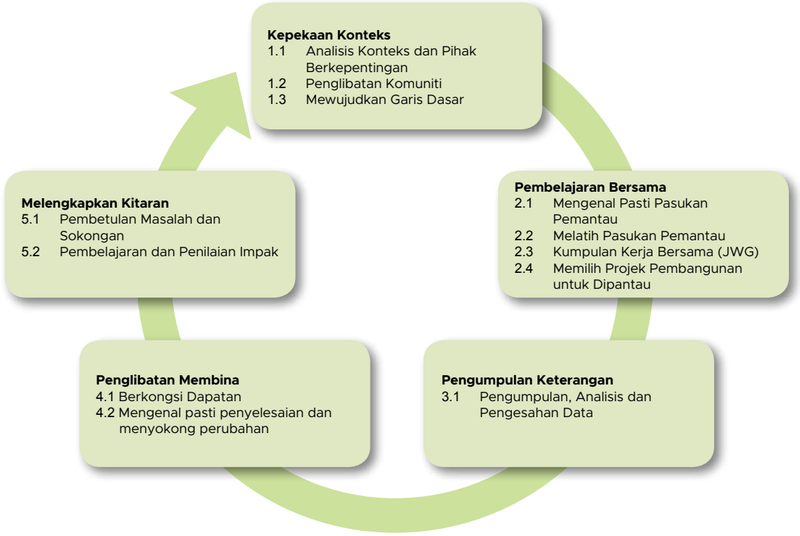
Umumnya, PIBK ialah pendekatan berteraskan konteks tempatan yang membantu mengenal pasti dan melaksanakan penyelesaian yang sesuai dan berdaya maju bagi meningkatkan integriti infrastruktur dan perkhidmatan awam. Dalam konteks ini, aspek integriti ditakrifkan sebagai penyelarasan antara akauntabiliti, kecekapan dan etika tanpa amalan rasuah. Pendekatan PIBK dilihat berjaya dan berkesan bagi meningkatkan kualiti program awam, projek pembangunan dan perkhidmatan, sekali gus memperbaiki kehidupan masyarakat.

APAKAH PEMBANGUNAN INTEGRITI BERSAMA KOMUNITI?

Pembangunan Integriti Bersama Komuniti atau asalnya dikenali sebagai "*Community Integrity Building* (CIB)" adalah pendekatan yang membina untuk memastikan dana awam digunakan seperti yang dirancangkan. Pendekatan ini menyatukan masyarakat dan kerajaan untuk sama-sama menyelesaikan masalah integriti dalam perkhidmatan awam. Integriti masyarakat dibina dengan merapatkan jurang antara pegawai awam dan rakyat melalui tumpuan kepada penyelesaian masalah *(solution)* bersama terutamanya dalam bidang perkhidmatan awam yang penting seperti pembandaran awam infrastruktur awam, pendidikan dan pembinaan. *Community Integrity Building* (CIB) adalah metodologi dan ukuran yang diiktiraf oleh Program Pembangunan Bangsa-Bangsa Bersatu (UNDP) untuk membina integriti dan pemantauan anti-rasuah melalui penglibatan masyarakat.

Pendekatan ini mempunyai lima fasa (Rajah 1) iaitu Kepekaan Konteks, Pembelajaran Bersama, Pengumpulan Keterangan, Penglibatan Membina, dan Melengkapkan Kitaran. Dalam setiap fasa, terdapat beberapa langkah untuk diikuti dan peralatan yang perlu dilaksanakan. Walaupun komuniti selalunya menjalankan aktiviti dalam realiti sosioekonomi dan budaya yang sangat berbeza, namun didapati kebanyakan anggota komuniti mematuhi langkah-langkah yang ditetapkan.

RAJAH 1 **PROSES KESELURUHAN PEMBANGUNAN INTEGRITI BERSAMA KOMUNITI**



BAB 2

Mendalami Pelaksanaan Projek Rintis PIBK MPK

PIBK bertujuan meningkatkan kualiti hidup komuniti melalui peningkatan kualiti perkhidmatan yang diberikan.

PIBK
dilaksanakan dalam enam fasa, dan setiap fasa merangkumi langkah-langkah yang menggunakan kaedah berikut:

1. **Menganalisis konteks yang meliputi pihak berkepentingan, penglibatan masyarakat dan penetapan garis dasar (kepekaan konteks)**
2. **Mengenalpasti sebilangan ahli komuniti untuk dipilih menjadi pasukan pemantau. Kumpulan ini dilatih untuk menjadi kumpulan kerja bersama**
3. **Memilih aspek perkhidmatan (contoh: pengurusan sampah) untuk dipantau (pembelajaran bersama)**
4. **Pengumpulan, analisis dan pengesahan data asas bukti *(evidence based)*;**
5. **Perkongsian penemuan, pengenalpastian penyelesaian, penganjuran perubahan/penambahbaikan (penglibatan membina)**
6. **Penyelesaian masalah, sokongan, pembelajaran dan penilaian impak (menutup kitaran).**

Ciri-ciri lain yang penting dalam pelaksanaan PIBK ialah penggunaan metodologi kadar tetap *(fix rate)*, yang mengukur peratus bilangan aduan kecacatan perkhidmatan yang telah diselesaikan oleh pembekal perkhidmatan. Pendekatan ini menangani masalah ketelusan dan pertanggungjawaban yang diatasi dan memenuhi kepuasan utama pihak berkepentingan. PIBK merupakan wadah yang berpotensi meningkatkan integriti organisasi dengan keupayaan mengukur keberkesanan penyampaian perkhidmatan yang disediakan oleh kerajaan tempatan.

PENGUKURAN INTEGRITI DI PIHAK BERKUASA TEMPATAN

Pendekatan yang disarankan oleh *Integrity Action* telah diaplikasi dan diubahsuai untuk mengukur integriti melalui ukuran elemen-elemen Integriti, iaitu akauntabiliti *(accountability)*, kecekapan *(competency)*, tingkah laku beretika *(ethical behavior)*, kawalan rasuah *(corruption control)* yang perlu diiringi oleh pensejajaran *(alignment)*. Setiap daripada elemen ini merangkumi pengertian dan semangat integriti yang luas dan setaraf dari segi kepentingan dan nilai. Justeru, jika salah satunya tidak lengkap, maka integriti turut tidak sempurna (Tajuddin. et. al., 2018).

Akauntabiliti

Akauntabiliti ialah kesediaan untuk bersikap terbuka dan telus untuk pihak-pihak berkepentingan boleh memeriksa dan memantau sama ada kerajaan tempatan telah melakukan apa yang sepatutnya dilakukan. Sebaliknya, jika sesebuah PBT tidak bersedia untuk bersikap terbuka dan bertanggungjawab maka ianya dianggap tidak mempunyai tahap integriti yang tinggi.

Kompetensi

Kompetensi bererti mempunyai kemahiran dan keupayaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan/matlamat yang ditetapkan. Ini termasuklah mengimbangi keperibadian dengan kemahiran, sifat pengurusan dan pengetahuan teknikal. Selain itu, jika individu atau organisasi menunjukkan kualiti beretika, bertanggungjawab kepada pihak berkepentingannya, tiada rasuah, tetapi menunjukkan ketidakcekapan maka tidak boleh mendakwa dirinya mempunyai tahap integriti yang tinggi.

Etika

Tingkah laku beretika bermaksud mempunyai kelakuan yang sesuai dengan sekumpulan prinsip yang dibentuk untuk membimbing pembuatan dasar dan tingkah laku kesedaran tentang apa yang bermoral, sah, wajib, dibenarkan dan sebagainya. Namun, jika seseorang atau organisasi menunjukkan kebertanggungjawaban, kecekapan, toleransi sifar terhadap rasuah tetapi pada masa yang sama tidak menggambarkan tingkah laku beretika maka tidaklah dapat individu tersebut mempunyai tahap integriti yang tinggi.

Rasuah

Kawalan rasuah bermaksud mempunyai toleransi sifar terhadap rasuah dan kerangka sistem organisasi berkeupayaan untuk membendung risiko rasuah. Sekiranya seseorang individu itu mempunyai akauntabiliti dan kecekapan yang tinggi tetapi menerima rasuah, maka ia tidak disifatkan mempunyai etika dan integriti. Penjajaran bermaksud kecekalan dan kesatuan tujuan antara penerapan elemen-elemen integriti dan cara tindakan organisasi. Ia menggambarkan konsistensi antara apa yang ingin dilakukan dan apa yang sebenarnya diamalkan oleh organisasi.

ISU-ISU BERKAITAN PENGUKURAN

Ukuran yang digunakan adalah dalam bentuk persepsi mengenai sifat organisasi yang terbentuk dari respons kajiselidik dalam kalangan ahli masyarakat atau kakitangan organisasi. Sebagai contoh, tahap integriti sesebuah organisasi akan menurun jika berlaku tangkapan rasuah yang melibatkan kakitangan. Namun begitu, bukan semua aktiviti rasuah di dalam organisasi berakhir dengan tangkapan. Persepsi masyarakat bahawa organisasi berkenaan "tidak baik" terbentuk jika mereka dapat "menghidu" atau "mengalami" sendiri perbezaan negatif yang boleh dikaitkan dengan rasuah.

Respons peserta kajiselidik terhadap soalan-soalan digunakan untuk membentuk ukuran persepsi mengenai organisasi. Bagi kajiselidik di kalangan komuniti, respons sejumlah peserta (responden) kepada satu set soalan terpilih diolah menjadi ukuran persepsi untuk elemen-elemen integriti, kebolehpercayaan dan tadbir urus organisasi. Respons setiap peserta dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman dan tanggapan masing-masing mengenai organisasi. Di dalam kajiselidik pasca, semua maklumbalas bergantung kepada pengetahuan, pengalaman dan tanggapan peserta sebelum PIBK dijalankan. Lazimnya, persepsi masyarakat (responden) terhadap organisasi berubah ke arah yang lebih positif selepas kajiselidik pasca dilaksanakan.

Skala yang digunapakai untuk ukuran integriti dan tadbir urus organisasi adalah di antara 0 hingga 100. Ukuran yang menghampiri 0 memberi gambaran bahawa integriti/tadbir urus organisasi barada di tahap paling paling rendah. Misalnya, jika skor bagi integriti yg diperolehi ialah 30, tanggapan masyarakat mengenai integriti organisasi ialah rendah, berbanding skor 80.

Tanda aras skor bagi setiap elemen ialah:

80 hingga 100 AMAT BAIK *(Excellent)*	**60 hingga 79** BAIK *(GOOD)*
50 hingga 59 Memadai tetapi memerlukan penambahbaikan *(Adequate but needs improvement)*	**Di bawah 50** Memerlukan perhatian serius *(Serious cause for concern)*

PENGUKURAN ELEMEN-ELEMEN INTEGRITI, KEBOLEHPERCAYAAN DAN TADBIR URUS (GOVERNANCE)

Integriti "diukur" melalui skor yang diperolehi daripada kajiselidik bagi:

AKAUNTABILITI **[A]**	KECEKAPAN **[K]**	ETIKA **[E]**	RASUAH **[C]**	KETELUSAN **[R]**

Untuk ukuran **Integriti** organisasi rumus berikut digunakan:

$$I_0=f(A,K,E,C)=v_1\ (w_1\ A+w_2\ K+w_3\ E)\ -v_2\ C$$

di mana v_1, v_2, w_1, w_2, w_3 adalah pemberat. Sementara itu, **kebolehpercayaan** (T) *(trust)* diukur dengan menggunakan rumus berikut:

$$T_0=f(A,I,R,C)=\xi_1\ (r_1\ A+r_2\ I+r_3\ R)-\xi_2\ C$$

di mana $\xi_1, \xi_2, r_1, r_2, r_3$ adalah pemberat.

Di dalam projek ini tadbir urus diukur melalui skor yang diperolehi daripada kajiselidik di kalangan kakitangan bagi

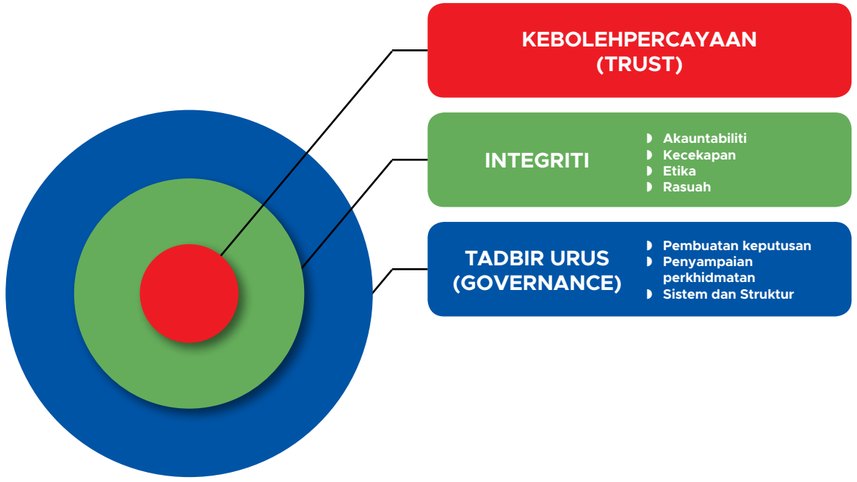
KEPUTUSAN **[S]**	KETELUSAN **[T]**	PENYAMPAIAN **[D]**	SISTEM **[M]**	AMALAN **[N]**

$$G_0=h(S,T,D,M,N)=\alpha_1\ (\beta_1\ S+\beta_2\ T+\beta_3\ D+\beta_4\ M)\ -\alpha_2\ N$$

di mana $\alpha_1, \alpha_2, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ adalah pemberat.

Kesemua rumus di atas menjana keupayaan untuk dikuantitatifkan aspek-aspek konseptual berkaitan integriti, kebolehpercayaan dan tadbir urus. Ini membantu di dalam perancangan, pembuatan keputusan organisasi serta menilai prestasi perkhidmatan melalui persepsi komuniti. Hubungkait di antara integriti, kebolehpercayaan dan tadbir urus digambarkan sebagai rajah berikut.

RAJAH 2 **HUBUNGKAIT INTEGRITI, KEBOLEHPERCAYAAN DAN TADBIR URUS**



Apa yang menariknya ialah keunikan program PIBK ini adalah ukuran tadbir urus, integriti dan kebolehpercayaan dapat digabungkan bersama seperti yang ditunjukkan dalam gambar rajah Venn diatas.

KEBERKESANAN PROJEK RINTIS PIBK

Bagi menilai keberkesanan projek rintis PIBK, sebagaimana telah disebutkan di peringkat awal, pihak Unit Integriti MPK dengan kerjasama dengan Jabatan Perancang Bandar bersama pasukan *"Local Agenda"* 21 turut mengendalikan kajian persepsi keberkesanan di akhir projek rintis PIBK. Kajiselidik pasca melibatkan responden kalangan penduduk, pasukan pemantau, kontraktor dan kakitangan MPK diadakan bagi mendapatkan input mengenai kesan projek rintis.

Ketiga-tiga kumpulan responden penduduk, pasukan pemantau dan kontraktor telah memperlihatkan pendirian yang konstruktif terhadap PIBK. Kajian juga menunjukkan ketiga-tiga pihak ini berpendirian PIBK mempunyai masa depan yang baik dalam memupuk budaya berintegriti yang menjadi harapan semua.

Secara umum, kajian persepsi telah menghasilkan penemuan-penemuan berikut:

i. Mendatangkan manfaat kepada penduduk setempat, kontraktor dan juga MPK;
ii. Membolehkan penglibatan bersama kesemua pihak berkepentingan dalam memastikan perkhidmatan disediakan dengan efektif dan berkualiti;
iii. Diterima oleh kesemua pihak berkepentingan yang terbabit secara langsung;
iv. Mewujudkan peluang bagi penglibatan masyarakat secara aktif dalam menentukan keberkesanan perkhidmatan;
v. Boleh menjana atau membentuk akauntabiliti dan ketelusan perkhidmatan;
vi. Memupuk dan membina budaya berintegriti dan kepercayaan dalam kalangan penduduk;
vii. Menjamin pihak kontraktor dan MPK menunaikan tanggungjawab mereka dengan berkesan kepada orang ramai khususnya pembayar cukai;
viii. Mampu menghakis perasaan negatif dan sangsi penduduk ke atas kontraktor dan pengurusan MPK;
ix. Mampu membantu ke arah mengelak ketirisan wang rakyat atau pembayar cukai;
x. Meningkatkan kepuasan pelanggan atau penduduk setempat;
xi. Memendekkan tempoh masa yang diambil untuk menyelesaikan aduan;
xii. Wajar diperluaskan melibatkan perkhidmatan-perkhidmatan lain selain perkhidmatan kutipan sampah, pembersihan longkang dan pemotongan rumput;
xiii. Wajar diperluaskan ke seluruh kawasan pentadbiran MPK.

Di dalam pengukuran *fix-rate*, pihak pengurusan MPK dan pasukan pemantau mengakui bahawa sepanjang enam bulan pelaksanaan projek rintis (yang merangkumi perkhidmatan pungutan sampah, longkang dan pemotongan rumput) secara keseluruhannya, perkhidmatan diberi amat memuaskan.

DEMOGRAFI KAWASAN PROJEK RINTIS

Responden khasnya yakin usaha yang dilakukan MPK dalam menjaga pembangunan di dalam kawasannya akan membolehkan MPK lebih maju dan makmur selaras dengan amanah dan tanggungjawab yang diberikan. Warga Klang juga yakin MPK mampu menangani sebarang cabaran yang mendatang kerana apa sahaja yang dilakukan MPK adalah demi kesejahteraan masyarakat setempat.

Kajian ini melibatkan 3 kawasan terdiri daripada tiga kawasan Parlimen, iaitu Kapar, Klang dan Kota Raja manakala kerusi DUN pula terdiri daripada Sementa (N43C), Sentosa (N48B) dan Sungai Kandis (N49B).

Bagi menjayakan projek rintis di kawasan pentadbiran MPK, tiga kawasan DUN dipilih iaitu Dun Sementa, DUN Sentosa dan DUN Sungai Kandis. Ini membabitkan taman taman seperti berikut:

Zon Ahli Majlis: N43 (C)

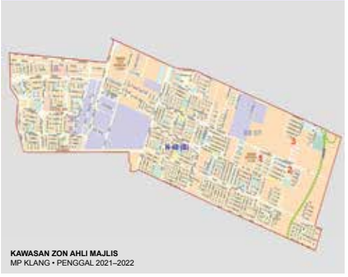
RAJAH 3 **PETA ZON KAWASAN RANTAU PANJANG**

Dun Sementa
Kawasan projek rintis di Rantau Panjang

Ahli Majlis
Encik M. Mathuraiveeran a/l Marimuttu (N43C)

1. Persatuan Penduduk Taman Kembara
2. Persatuan Penduduk Taman Dagang
3. Persatuan Penduduk Taman Cempaka Sari

Zon Ahli Majlis: N48 (B)



RAJAH 4 **PETA ZON KAWASAN TAMAN SENTOSA**

Dun Sentosa
Kawasan projek rintis di Sentosa

Ahli Majlis
Encik Prabu a/l Munusamy (N48B)

1. Persatuan Penduduk Taman Sentosa Fasa 19
2. Persatuan Penduduk Flat Fasa Dinasty, Taman Sentosa
3. Persatuan Penduduk Taman Millenium

Zon Ahli Majlis: N49 (B)

RAJAH 5 **PETA ZON KAWASAN BANDAR PUTERI**

Dun Sungai Kandis
Kawasan projek rintis Bandar Puteri

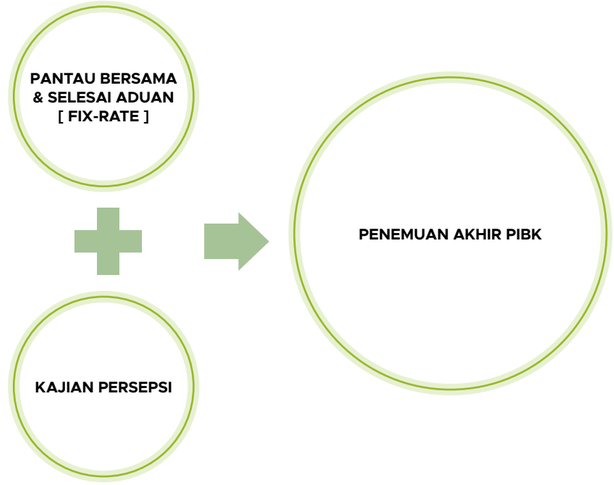
Ahli Majlis
Encik Mohd Nazar Bin Sulaiman (N49B)

1. Persatuan Penduduk Fasa 4 Jalan Kerongsang
2. Persatuan Penduduk Sanggul 2, 3 dan 8
3. Persatuan Penduduk Fasa 8 Bandar Puteri
4. Persatuan Penduduk Cassava, Bandar Puteri
5. Persatuan Penduduk Murraya & Avena

PERLAKSANAAN PROJEK PEMBANGUNAN INTEGRITI BERSAMA KOMUNITI (PIBK)

Data yang digunakan dalam projek ini diperoleh hasil pemantauan kerja-kerja di lapangan *(Fix-Rate)* dan juga dapatan kajian persepsi sebelum dan selepas projek rintis dalam merumuskan keberkesanan, faedah dan signifikan projek. Data penyelesaian aduan dijadikan sebagai input asas memandangkan ia adalah ciri yang diutarakan oleh pendekatan Fix-Rate. Justeru penemuan berdasarkan kajian persepsi keberkesanan menjadi data sokongan untuk memperkukuhkan bukti tentang impak PIBK dalam konteks Malaysia. Oleh itu, apabila kedua-dua kaedah ini digunakan atau digabungkan, ia akan memberi satu gambaran menyeluruh dan lebih jelas mengenai keberkesanan projek rintis PIBK. Model dua kaedah ini boleh digunakan jika PIBK dilaksanakan di mana-mana kawasan pada masa akan datang.

RAJAH 6 **HASIL PENEMUAN AKHIR PROJEK RINTIS BERSANDARKAN DUA KAEDAH – *FIX-RATE* DAN KAJIAN PERSEPSI**



Pengenalan

Bahagian ini membentangkan laporan kajiselidik yang dijalankan untuk Pembangunan Integriti Bersama Komuniti di kawasan Majlis Perbandaran Klang. Ianya merangkumi hasil dua kajiselidik yang telah dijalankan, iaitu Kajiselidik Pra dan Kajiselidik Pasca. Kajiselidik Pra telah dilaksanakan pada permulaan PIBK manakala Kajiselidik Pasca adalah bertujuan mengukur keberkesanan projek PIBK yang dilaksanakan pada akhir projek.

KEPEKAAAN KONTEKS

Analisis Konteks, Pihak Berkepentingan dan Penglibatan Komuniti

Perbincangan bersama melibatkan penduduk setempat dan juga kontraktor bagi mengenal pasti isu-isu yang timbul, yang boleh dijadikan sebagai fokus dan tumpuan projek rintis PIBK telah diadakan. Selain perbincangan bersama, analisis konteks juga melibatkan analisis dokumen seperti jenis-jenis aduan yang sering ditimbulkan dan diterima. Ini termasuk analisis ke atas laporan-laporan media.

Dalam melaksanakan projek rintis di kawasan pentadbiran di DUN Sementa, DUN Sentosa dan DUN Sungai Kandis analisis berkaitan telah dikendalikan oleh Pengurusan MPK. Hasilnya, satu keputusan dicapai untuk mengendalikan projek rintis melibatkan perkhidmatan kutipan sampah, pembersihan longkang dan parit, dan pengurusan pemotongan rumput (SLR). Pada pandangan Pengurusan MPK, ketiga-tiga skop perkhidmatan ini penting dan terdapat keperluan terhadap penjagaan kebersihan kawasan setempat bagi menjamin kehidupan berkualiti.

Sesi Kepekaan Konteks bersama pasukan pemantau di 3 kawasan program PIBK

Sesi perbincangan bersama pihak berkepentingan menunjukkan terdapat keperluan untuk penduduk terlibat bersama bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan mencapai tahap kualiti yang diharapkan. Semua pihak bersetuju bahawa terdapat keperluan untuk menyelesaikan aduan dan isu yang dibawa oleh penduduk.

Senario yang dikongsi itu juga dibuktikan dengan hasil kajian praprojek rintis yang dilaksanakan. Berikut adalah perincian penyertaan praprojek rintis:

DUN SEMENTA KAWASAN RANTAU PANJANG	DUN SENTOSA KAWASAN TAMAN SENTOSA	DUN SUNGAI KANDIS KAWASAN BANDAR PUTERI
Kajiselidik di kalangan penduduk Rantau Panjang disertai oleh 81 penduduk (Kajiselidik Pra: 107 penduduk), 13 orang pemantau penduduk dan kontraktor disertai seramai 16 orang wakil. Latar belakang kawasan lebih bercirikan kawasan kampong dan bersuasana luar bandar. Majoriti penduduk di kawasan adalah bangsa Melayu	Kajiselidik di kalangan penduduk Taman Sentosa disertai oleh 102 penduduk (Kajiselidik Pra: 84 penduduk),15 orang pemantau dan kontraktor disertai seramai 32 orang wakil. Latar belakang kawasan lebih bercirikan kawasan *"semi-urban"* dan bersuasana kawasan bercampur dari B40 sehingga golongan professional dan taburan penduduk adalah berbilang bangsa	Kajiselidik di kalangan penduduk Bandar Puteri disertai oleh 184 penduduk (Kajiselidik Pra: 99 penduduk), 14 orang pemantau dan kontraktor disertai seramai 9 orang wakil.Latar belakang kawasan lebih bercirikan kawasan bandar dan suasana kawasan ini majoritinya golongan professional dan taburan penduduk adalah berbilang bangsa.

Mewujudkan Garis Panduan

Sebaik sahaja aspek analisis kepekaan konteks dikenali pasti dan dimuktamadkan, langkah seterusnya membabitkan perbincangan bagi mewujudkan garis dasar di mana perkara-perkara berikut telah dibincang dan diputuskan oleh Pengurusan MPK dan Ahli Majlis Kawasan terlibat dan wakil penduduk masing-masing. Di antara garis panduan yang dipersetujui merangkumi:

i. Jenis program atau perkhidmatan PIBK yang akan dipantau hasil analisis kepekaan konteks;
ii. Masa yang sesuai untuk projek dilaksanakan di kawasan masing-masing;
iii. Kumpulan komuniti setempat yang akan mengambil bahagian dalam proses pemantauan;
iv. Sejauh mana dasar ketelusan dan akauntabiliti MPK dikongsikan melalui dokumen yang terlibat bawah skop projek yang dipersetujui;
v. Masa yang sesuai untuk menyediakan latihan kepada Pasukan Pemantau bagi memastikan peranan masing-masing apabila projek dilaksanakan kelak.

Bagi mencapai tujuan yang digariskan, sekretariat terlibat telah mengadakan pertemuan buat pertama kali dengan Jawatankuasa Penduduk DUN Sementa - Rantau Panjang pada 23 Ogos 2020, Jawatankuasa Penduduk DUN Sentosa - Taman Sentosa pada 27 Ogos 2020 dan Jawatankuasa Penduduk DUN Sungai Kandis - Bandar Puteri pada 29 September 2020.

Pendekatan mewujudkan garis dasar ini amat penting kerana ia memberi peluang kepada pihak berkepentingan untuk bertindak secara lebih terbuka dan telus. Semangat ini penting sekiranya setiap pihak ingin melihat kejayaan PIBK dalam jangka panjang.

PEMBELAJARAN BERSAMA

Mengenal Pasti Pasukan Pemantau

Memandangkan keanggotaan Pasukan Pemantau amat kritikal bagi menjamin keberkesanan projek PIBK, projek rintis ini telah memberi fokus yang mendalam dalam proses pemilihan anggota-anggota Pasukan Pemantau. Perbincangan telah diadakan dan panduan diberikan kepada Ahli Majlis dan ketua wakil penduduk mengenai perkara ini. Di kawasan MPK, Ahli Majlis dilantik oleh kerajaan negeri, maka soal siapa yang layak untuk menganggotai Pasukan Pemantau telah ditentukan oleh Ahli Majlis Kawasan dengan mengambil kira kepada aspek kepimpinan, diterima oleh masyarakat setempat, mampu memainkan peranan sebagai agen perubahan dan sebagainya.

Pasukan Pemantau yang dipilih adalah pemantau sukarelawan. Ini adalah salah satu elemen penting dalam keberkesanan PIBK. Proses pemilihan Pasukan Pemantau mengambil kira soal kredibiliti pasukan dan anggota dengan pandangan yang diberikan oleh PBT mengikut standard pemilihan pasukan pemantau seperti:

1. **Set kriteria pemilihan dibuat bersama dengan Pengurusan MPK berdasarkan usaha-usaha yang telah dibuat sebelum ini oleh komuniti ini dan hubungan mereka bersama MPK.**
2. **Pemilihan wakil-wakil dari setiap taman atau zon setelah mendapat persetujuan pihak komuniti taman atau zon masing-masing. Wakil-wakil dilantik sebagai anggota Pasukan Pemantau bagi kawasan taman mereka dan telah dipersetujui bersama Ahli Majlis Kawasan dan Pengurusan MPK.**
3. **Watikah perlantikan juga dibuat bagi mereka yang terpilih.**

Berikut adalah jumlah senarai pasukan pemantau di setiap kawasan DUN terpilih.

A	**DUN Sementa**	– Rantau Panjang	**13 Orang**
B	**DUN Sentosa**	– Taman Sentosa	**15 Orang**
C	**DUN Sungai Kandis**	– Bandar Puteri	**14 Orang**

Melatih Pasukan Pemantau dan Pegawai Awam

Oleh kerana program PIBK ini dijalankan dalam keadaan pandemik COVID-19, Klang telah pun berada di Zon Merah, bermakna banyak kawasan di Klang mengalami situasi Perintah Kawalan Pergerakan Diperketatkan (PKPD). Hal ini menyukarkan proses pembelajaran bersama yang lazimnya dibuat secara bersemuka, dan satu pendekatan baru terpaksa diperkenalkan untuk meneruskan kelangsungan proses PIBK. Pendekatan yang diperkenalkan adalah menggunakan aplikasi maya melalui platform ZOOM. Atas persetujuan dari pihak MPK, perundingan melaksanakan program atas talian pembelajaran bersama kepada Pasukan Pemantau seperti berikut:

1. **Rantau Panjang**
diadakan pada
24 November 2020
2. **Taman Sentosa**
diadakan pada
28 November 2020
3. **Bandar Puteri**
diadakan pada
5 Disember 2021

Pasukan Pemantau telah diberi latihan kemahiran pemantauan seperti menganalisis dokumen projek, membuat perbandingan projek sebenar terhadap dokumen dengan bukti pengambilan gambar, menjalankan kaji selidik maklumat kontraktor, mengesahkan dapatan yang dikumpulkan oleh pasukan komuniti untuk menyokong penyelesaian masalah. Sesi Pembelajaran Bersama kendalian bersama oleh pihak perunding ini juga turut dihadiri pegawai MPK dan wakil kontraktor.

JUMLAH PESERTA KAJISELIDIK PRA

PENDUDUK

RANTAU PANJANG	TAMAN SENTOSA	BANDAR PUTERI
107	105	107

PEMANTAU

RANTAU PANJANG	TAMAN SENTOSA	BANDAR PUTERI
15	4	99

KONTRAKTOR

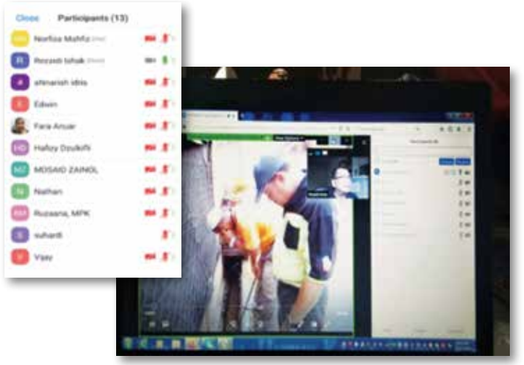
RANTAU PANJANG	TAMAN SENTOSA	BANDAR PUTERI
35	20	10

Sesi pembelajaran bersama yang diadakan secara penggunaan aplikasi maya

Memilih Projek Pembangunan Untuk Dipantau

Pemilihan projek telah dipersetujui bersama setelah mengambil kira kajian dan analisa yang dibuat berdasarkan aduan tertinggi yang diterima oleh MPK dan aduan yang dibuat oleh komuniti merujuk kepada kriteria yang telah dipersetujui dalam ruang skop sampah, longkang dan rumput. Projek terpilih adalah perkhidmatan yang berkaitan Jabatan Perkhidmatan Persekitaran iaitu:

1. **Pemotongan Rumput**
2. **Pembersihan Longkang**
3. **Kutipan Sampah** (semua kategori sampah)



Sesi pembelajaran bersama komuniti yang diadakan secara penggunaan aplikasi maya

Dalam melaksanakan projek rintis PIBK ini, pihak MPK telah mengamalkan dasar keterbukaan dan ketelusan. Segala maklumat mengenai kontraktor yang terlibat dan jadual kontraktor dikongsi bersama Pasukan Pemantau bagi membolehkan projek rintis dikendalikan dengan lancar dan berkesan. Sebagaimana telah disentuh di peringkat prinsip analisis kepekaan konteks, pemilihan projek di kawasan MPK turut mengambil kira kedudukan aduan tahun-tahun sebelumnya.

Keseluruhan kawasan perkhidmatan terlibat disediakan oleh Kumpulan Darul Ehsan Berhad (KDEB) yang membabitkan kutipan sampah, perkhidmatan pemotongan rumput dan pembersihan longkang.

Perbincangan bersama Pasukan Pemantau Taman Sentosa berkaitan pengumpulan data data aduan

PENGUMPULAN KETERANGAN

Pengumpulan, Analisis dan Pengesahan Data

Sebaik sahaja anggota Pasukan Pemantau dilantik secara rasmi dan diberikan surat pengtauliahan oleh Pengerusi MPK, maka kerja-kerja pemantauan dimulakan untuk satu tempoh rintis selama enam bulan. Projek rintis di semua DUN kawasan bermula pada bulan Disember 2020 sejurus selepas sesi pembelajaran bersama selesai.

Pasukan Pemantau berperanan mengumpul data dalam bentuk aduan yang diperoleh sama ada daripada penduduk setempat dari semasa ke semasa ataupun ketika pemantauan dibuat mengikut jadual kerja Pasukan Pemantau di kawasan masing-masing. Tujuan Pasukan Pemantau mengadakan lawatan kawasan adalah untuk mengumpul maklumat atau aduan mengenai isu-isu yang timbul setiap hari.

Perbincangan bersama Pasukan Pemantau Taman Sentosa berkaitan pengumpulan data data aduan

Pasukan Pemantau menggunakan aplikasi Whatsapp untuk menyalurkan aduan. Mereka membentuk satu kumpulan khas, selain kesemua anggota Pasukan Pemantau turut dianggotai oleh wakil "Pegawai Perhubungan dari MPK" dan kontraktror.

Semasa PIBK dilaksanakan, kesemua data ini direkodkan dalam pangkalan data dan dikemaskan dalam format *Excel* untuk dianalisis menggunakan kaedah *Fix-Rate* dan menggunakan platform *dashboard* untuk mengetahui kemajuan proses penyelesaian. Pengumpulan data membolehkan Pasukan Pemantau memantau keberkesanan kompetensi para kontraktor, kontrak kerja dan membandingkan maklumat yang diperoleh dalam situasi yag sebenar.

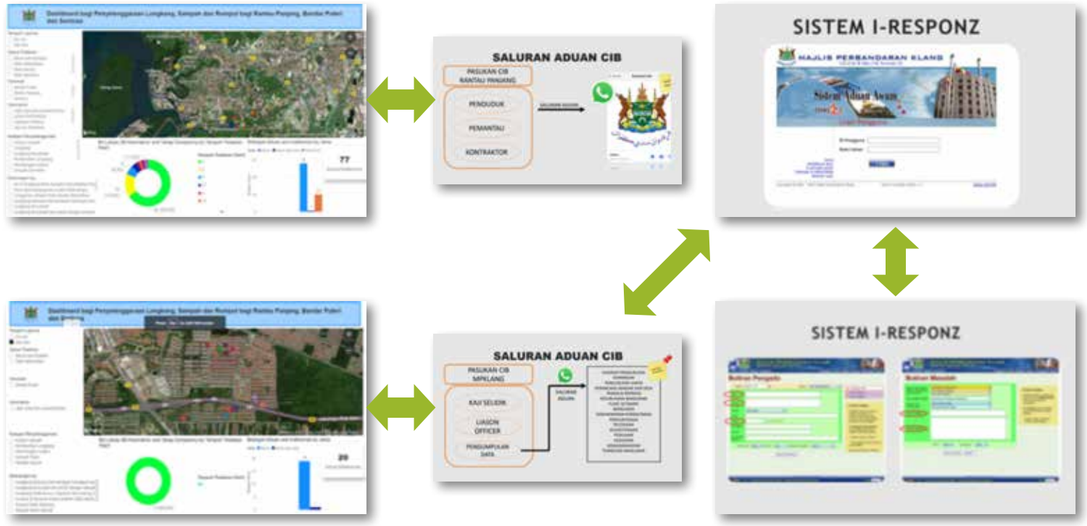
Dalam konteks kerja-kerja pengumpulan data, Pasukan Pemantau menggunakan saluran komunikasi *Whatsapp* dengan merakamkan gambar dan memuat naik secara terus ke aplikasi kumpulan *Whatsapp* di mana pihak kontraktor yang terlibat di sektor *checkpoint* akan dimaklumkan dengan segera tentang sesuatu aduan yang diterima. Proses ini berlaku bila mana Pasukan Pemantau mengadakan lawatan ke kawasan-kawasan yang dipantau.

Maklumat dan aduan dikumpulkan semasa lawatan atau diterima daripada penduduk dari semasa ke semasa di luar waktu lawatan. Ini bermakna Pasukan Pemantau akan menerima aduan daripada penduduk setempat tanpa mengira masa. Kumpulan *Whatsapp* ini turut dianggotai wakil MPK, pihak kontraktor, Unit Integriti, Jabatan Jabatan terlibat dan Kumpulan Perunding. Bermakna kesemua pihak berkepentingan yang ada kaitan dengan projek rintis khususnya penduduk setempat akan mengetahui status aduan secara masa sebenar *(real time)*. Aplikasi Whatsapp pula muncul sebagai saluran kemudahan yang penting.

Mengesahkan Data Pemantauan dan Menyampaikan Keputusannya Kepada Komuniti

Strategi adalah penting bagi memastikan data dapat disahkan dengan betul. Jika data yang diperolehi tidak memiliki kredibiliti, Pasukan Pemantau dan organisasi yang menyokong mereka akan dipersoalkan. Pihak Pasukan Pemantau, dari semasa ke semasa sepanjang enam bulan projek rintis, memperoleh data yang mencerminkan maklumat yang tepat daripada penduduk setempat. Maklumat yang diterima menerusi apa jua saluran, terutama aplikasi *Whatsapp* yang mendapat sambutan baik penduduk dan Pasukan Pemantau, dari semasa ke semasa didokumenkan untuk tujuan rekod dan analisis setiap bulan. Segala data yang telah disahkan akan dimasukkan ke dalam sistem *I-Respond* 2.0.

RAJAH 7 **ARAH ALIRAN PROSES MENGEMUKAKAN ADUAN ATAU MAKLUMAT KEPADA PENGURUSAN *I-RESPOND***



PENGLIBATAN MEMBINA UNTUK MENYELESAIKAN MASALAH DIKENAL PASTI

Sesi Penglibatan Membina

Pasukan Pemantau berkongsi dapatan dengan pihak berkepentingan di kawasan masing-masing untuk menangani sebarang isu yang dilaporkan dan berkongsi amalan-amalan baik yang mereka alami dan lalui. Pihak berkepentingan turut mencadangkan penyelesaian atau pembetulan terhadap masalah-masalah yang timbul atas isu-isu yang tidak dapat diselesaikan. Tindakan pembetulan adalah penyelesaian terhadap masalah sehingga pihak berkepentingan utama berpuas hati manakala kadar pembetulan pula adalah peratusan masalah yang dikenal pasti yang berjaya diselesaikan. Pada peringkat ini, kesemua maklum balas yang diterima melibatkan penyertaan penduduk setempat, Pasukan Pemantau dan pihak kontraktor, diintegrasikan untuk menyelesaikan masalah dan isu yang dikenal pasti. Ini kerana Pasukan Pemantau yang terlibat akan memantau kadar pembetulan, dan peratus penyelesaian yang masih perlu ditangani. Pendekatan ini mampu mencerminkan semangat keterlibatan bersama diamalkan dengan baik oleh ketiga-tiga projek rintis.

Pendekatan yang sama juga dilaksanakan ke atas aduan-aduan yang dikemukakan oleh penduduk. Ini terbukti dalam laporan kadar pembetulan bagi kontraktor yang menyelesaikan proses aduan mengikut tempoh yang ditetapkan bagi kerja-kerja pembersihan. Statistik yang diterima bagi bulan Disember 2020 hingga Mei 2021 adalah jumlah aduan yang diterima oleh MPK manakala bagi tempoh ketika pelaksanaan projek rintis selama enam bulan, aduan diterima oleh Pasukan Pemantau dan disalurkan menerusi aplikasi *Whatsapp*.

Jumlah aduan yang diterima sepanjang enam bulan projek rintis adalah sebanyak 94 dan kadar penyelesaian bagi setiap 2 bulan terbabit adalah seperti dalam Jadual 2. Justeru, berdasarkan kontrak kerja, sepanjang enam bulan projek rintis PIBK dilaksanakan, purata *Fix-Rate* yang dicapai adalah 85.1 peratus dalam kategori mudah iaitu melibatkan penyelesaian dalam lingkungan 1 hingga 3 hari dan sebanyak 7.5% aduan berada di kategori sederhana iaitu berada dalam linkungan 4 hingga 14 hari dan selebihnya 7.5% aduan lagi berada didalam kategori kompleks iaitu lebih 14 hari .

JADUAL 1 **Kadar Penyelesaian Aduan Penduduk secara keseluruhan sebelum program PIBK bermula**

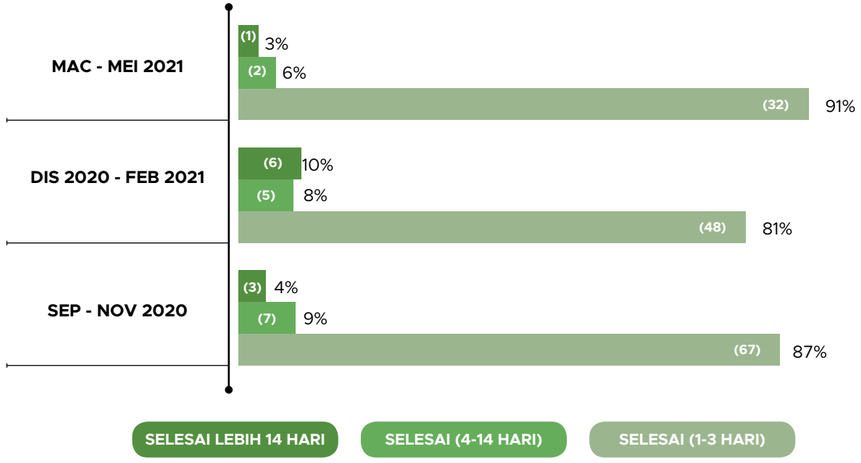
BULAN	JUMLAH ADUAN	Tahap kerumitan Mudah (1-3 hari)	Tahap kerumitan Sederhana (4-14hari)	Tahap kerumitan Kompleks (lebih 14 hari)
September 2020	22	20	2	–
Oktober 2020	20	18	1	1
November 2020	35	29	4	2
JUMLAH	**77**	**67**	**7**	**3**
Fix-Rate	**(100%)**	**(87.0%)**	**(9.1%)**	**(3.9%)**

JADUAL 2 **Kadar Penyelesaian Aduan Penduduk dan Kadar *Fix-Rate* secara keseluruhan**

BULAN	JUMLAH ADUAN	Tahap kerumitan Mudah (1-3 hari)	Tahap kerumitan Sederhana (4-14hari)	Tahap kerumitan Kompleks (lebih 14 hari)
Disember 2020	29	29 (100%)	–	–
Januari 2021	28	17 (58.3%)	5 (16.7%)	6 (25%)
Febuari 2021	2	2 (100%)	–	–
Mac 2021	23	22 (94.5)	1 (5.5%)	–
April 2021	7	5 (75%)	1 (25%)	1
Mei 2021	5	5 (100%)	–	–
JUMLAH	**94**	**80**	**7**	**7**
Fix-Rate	**(100%)**	**(85.10%)**	**(7.45%)**	**(7.45)**

Jumlah aduan yang direkodkan bagi 3 kawasan sepanjang 3 bulan sebelum projek rintis bermula (Sep 2020 – Nov 2020) adalah sebanyak 77. Kadar penyelesaian Fix Rate yang direkodkan ialah 87% dalam tempoh 1 – 3 hari, 9% dalam tempoh 4-14 hari dan selebihnya dalam tempoh melebihi 14 hari (4%). Seterusnya, jumlah aduan sepanjang 3 bulan selepas projek rintis bermula (Dis 2020 – Feb 2021) ialah 59 aduan. Kadar Penyelesaian *Fix Rate* yang direkodkan ialah 81% dalam tempoh 1 – 3 hari, 9% dalam tempoh 4-14 hari dan selebihnya dalam tempoh melebihi 14 hari (10 %). Sementara itu, jumlah aduan sepanjang 3 bulan mulai Mac 2021 (Mac 2021 – Mei 2021) ialah 35. *Fix Rate* yang direkodkan ialah 91% dalam tempoh 1 – 3 hari, 6% dalam tempoh 4-14 hari dan selebihnya dalam tempoh melebihi 14 hari (3 %) (Rujuk Rajah 5)

RAJAH 8 **PERBANDINGAN KADAR FIX RATE SEBELUM DAN SEMASA PIBK**



Pengurusan MPK dan Pasukan Pemantau mengakui bahawa sepanjang enam bulan pelaksanaan projek rintis, yang merangkumi perkhidmatan SLR, pada secara keseluruhannya perkhidmatan yang diberikan amat memuaskan. Begitu juga kadar penyelesaian ke atas aduan-aduan yang dikemukakan oleh penduduk dapat diselesaikan dengan lebih pantas. Ini terbukti dalam laporan kadar pembetulan bagi kontraktor menyelesaikan aduan mengikut perjanjian yang ditetapkan.

Sesi Penglibatan membina Pasukan Pemantau dari Taman Sentosa

Sesi penglibatan membina untuk pasukan pemantau Rantau Panjang

Sesi penglibatan membina untuk pasukan pemantau Bandar Puteri

LAPORAN HASIL KAJISELIDIK PIBK

Bahagian ini melaporkan dapatan Kajiselidik Pasca dan membandingkannya dengan hasil-hasil Kajiselidik Pra. Hasil Kajiselidik Pra telah dilaporkan di dalam Laporan Interim Projek PIBK.

Objektif

Objektif Kajiselidik ialah untuk mengesan perubahan persepsi penduduk dan kontraktor mengenai prestasi perkhidmatan pengumpulan sampah, saliran dan pembersihan rumput hasil dari implementasi program PIBK.

Elemen-Elemen Dalam Pengukuran Integriti

Empat elemen Integriti diukur di dalam kajiselidik iaitu (i) akauntabiliti (kebertanggungjawaban) (ii) kecekapan (kompetensi) (iii) tingkah laku beretika (etika), dan (iv) rasuah boleh di terangkan secara berikut:

I. Akauntabiliti ialah kesediaan untuk bersikap terbuka dan telus sehingga pihak berkepentingan dapat memeriksa dan memantau sama ada organisasi melakukan apa yang sepatutnya dilakukan.
II. Kompetensi ialah mempunyai kemahiran dan kemampuan yang diperlukan untuk mencapai matlamat organisasi.
III. Tingkah laku beretika ialah gelagat yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang dibentuk untuk memandu pembuatan dasar dan tingkah laku; kesedaran tentang apa yang “dibenarkan” dari segi moral, keabsahan, kewajiban dan sebagainya.
IV. Pengawalan rasuah bererti organisasi tidak mempunyai toleransi langsung terhadap rasuah dan memastikan bahawa kerangka kerja sistem organisasi mencukupi untuk mengekang risiko rasuah.

Seperti yang telah dinyatakan di pengenalan Bahagian C ini , integriti diukur melalui "pencapaian" elemen, akauntabiliti (A), kecekapan (K), etika (E), rasuah (C) dan ketelusan (R). Ukuran asas untuk dimensi A, K, E, C, R adalah skor min bagi soalan dalam instrumen untuk mengukur dimensi.

Integriti diukur melalui skor bagi akauntabiliti (A), kecekapan (K), etika (E), rasuah (C) dan ketelusan (R) yang diperolehi daripada kajiselidik. Untuk ukuran Integriti organisasi Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) rumus berikut digunakan:

$$I_0=f(A,K,E,C)=v_1\,(w_1 A+w_2 K+w_3 E)-v_2 C$$
$$=v_1\,(w_1 A+w_2 K+w_3 E)\text{-}v_2 C$$

Rumusan Hasil Kajiselidik-Kajiselidik PIBK

Sejumlah Sembilan (9) kajiselidik telah dijalankan untuk mengukur persepsi pada peringkat “pasca” bagi program PIBK kepada responden-responden berikut:

1. Penduduk › Rantau Panjang
2. Penduduk › Taman Sentosa
3. Penduduk › Bandar Puteri
4. Pemantau › Rantau Panjang
5. Pemantau › Taman Sentosa
6. Pemantau › Bandar Puteri
7. Kontraktor › Rantau Panjang
8. Kontraktor › Taman Sentosa
9. Kontraktor › Bandar Puteri
10. Kakitangan Majlis Perbandaran Klang

Rumusan bagi hasil bagi setiap daripada sembilan kajiselidik ini ditunjukkan sebagai Rajah-Rajah di perbincangan di bahagian ini. Kajiselidik-kajiselidik di atas bertujuan mengukur tahap integriti dan tahap tadbir urus MPK dalam konteks penyampaian perkhidmatan *(service delivery)*. Ukuran-ukuran yang berkaitan dengan integriti adalah penilian-penilaian oleh responden (penduduk, pemantau, kontraktor), berasaskan kepada persepsi masing-masing mengenai tahap penyampaian perkhidmatan MPK. Ukuran-ukuran yang berkaitan dengan tadbir urus adalah penilaian-penilaian oleh kakitangan MPK berasaskan persepsi masing-masing operasi MPK.

Ukuran-ukuran tahap integriti dan tadbir urus yang terhasil daripada kajiselidik yang dilaksanakan pada akhir Program PIBK dijadikan salah satu penunjuk kepada keberkesanan program PIBK.

Ukuran Integriti Kajiselidik

Ukuran integriti dan elemennya (akauntabiliti, kecekapan, etika, rasuah) yang diperolehi dari maklumbalas kajiselidik dan dirumuskan mengikut ukuran jadual peratusan seperti berikut:

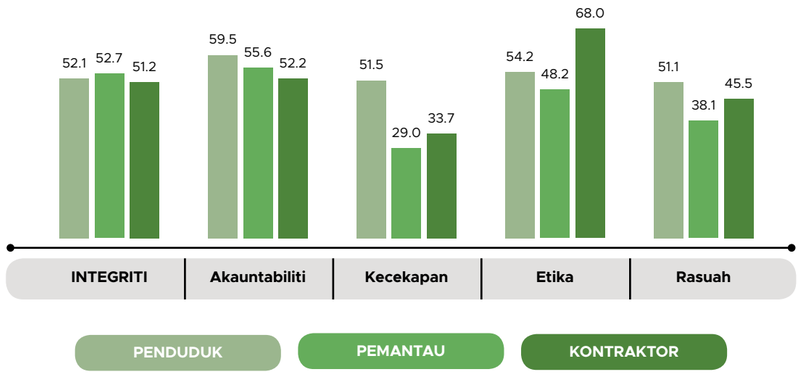
1 75% - 100%	2 60% - 74%
BERADA DI TAHAP TINGGI	TAHAP SEDERHANA TINGGI
3 40% - 59%	4 0% - 39%
TAHAP SEDERHANA	TAHAP RENDAH

Integriti MPK: Perbandingan Penilaian Penduduk, Pemantau, Kontraktor

Secara keseluruhan, penilaian integriti MPK oleh pemantau (52.7) adalah tinggi berbanding penilaian oleh penduduk (52.1) dan kontraktor (51.2). Di kalangan elemen-elemen integriti, penilaian pemantau di antara 29.0 dapat diperhatikan (kecekapan) dan 55.6 (akauntabiliti). Ini bererti bahawa dalam persepsi para pemantau, perkhidmatan MPK mempunyai akauntabiliti yang sederhana.

Dalam kalangan penduduk, dapat diperhatikan penilaian elemen-elemen integriti di antara 51.5 (kecekapan) dan 59.5 (akauntabiliti). Dalam persepsi penduduk, perkhidmatan MPK mempunyai akauntabiliti yang sederhana tinggi dengan kecekapan dan etika (54.2) yang sederhana. Sementara itu, dalam kalangan kontraktor penilaian elemen-elemen integriti di antara 33.7 (kecekapan) dan 68.0 (etika).

RAJAH 9 **INTEGRITI MPK: PERBANDINGAN PENILAIAN PENDUDUK, PEMANTAU DAN KONTRAKTOR**

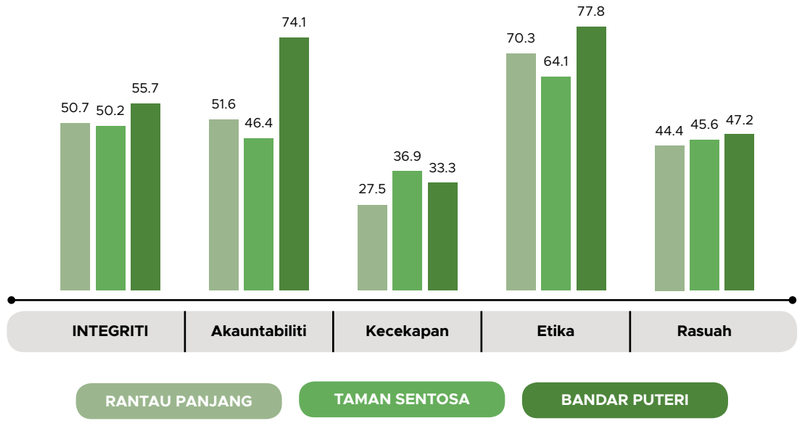


Integriti MPK: Perbandingan Penilaian Penduduk

Secara keseluruhan, penilaian integriti MPK oleh penduduk Rantau Panjang (59.8) adalah lebih tinggi berbanding Bandar Puteri (52.3) dan Taman Sentosa (50.3). Bagi elemen-elemen integriti, penilaian penduduk Rantau Panjang bernilai di antara 60.4 (etika/ kecekapan) dan 66.8 (akauntabiliti). Dalam persepsi penduduk Rantau Panjang, perkhidmatan MPK mempunyai akauntabiliti yang sederhana tinggi tetapi mempunyai kecekapan dan etika yang sederhana.

Dalam kalangan penduduk Bandar Puteri elemen-elemen integriti dinilai daripada 50.0 (kecekapan) hingga 58.6 (akauntabiliti). Dapat diperhatikan persepsi penduduk Bandar Puteri, perkhidmatan MPK mempunyai akauntabiliti yang sederhana tinggi serta mempunyai nilai-nilai kecekapan dan etika (53.9) yang sederhana. Sementara itu, di kalangan penduduk Taman Sentosa elemen-elemen integriti dinilai di antara 48.0 (kecekapan) dan 56.2 (akauntabiliti).

RAJAH 10 **INTEGRITI MPK: PERBANDINGAN PENILAIAN PENDUDUK MENGIKUT KAWASAN**

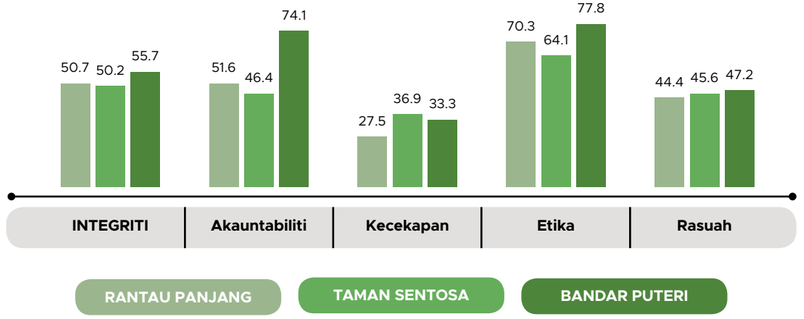


Integriti MPK: Perbandingan Penilaian Kontraktor

Secara keseluruhan, penilaian integriti MPK oleh wakil-wakil kontraktor bernilai 51.2. Penilaian elemen-elemen integriti bernilai di antara 33.7 (kecekapan) dan 68.0 (etika). Penilaian elemen-elemen integriti oleh kontraktor-kontraktor yang memberi perkhidmatan di Rantau Panjang bernilai daripada 27.5 (kecekapan) dan 70.3 (etika).

Corak penilaian yang hampir serupa berlaku di kalangan kontraktor di Taman Sejahtera dengan etika diberi penilaian yang paling tinggi 64.1. Seperti di Rantau Panjang kecekapan menerima penilaian yang rendah, iaitu 36.9. Corak penilaian yang sama juga berlaku di kalangan kontraktor di Bandar Puteri di mana etika dinilai pada tahap 77.8 manakala kecekapan dinilai pada tahap 33.3.

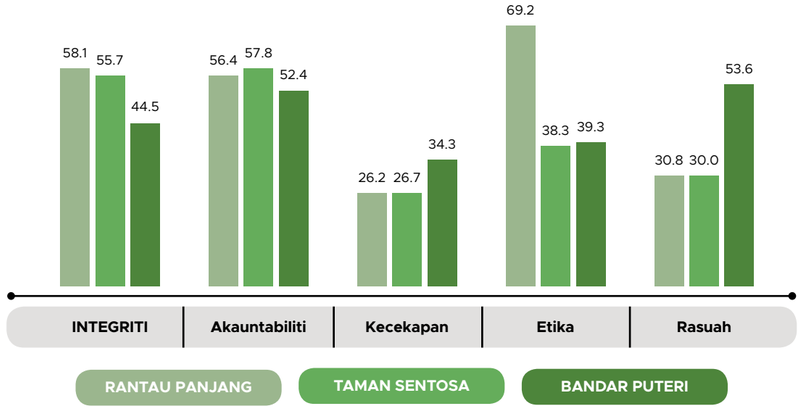
RAJAH 11 **INTEGRITI MPK: PERBANDINGAN PENILAIAN KONTRAKTOR MENGIKUT KAWASAN**



Integriti MPK: Perbandingan Penilaian Jawatankuasa Pemantau

Secara amnya penilaian integriti MPK oleh Jawatankuasa Pemantau adalah lebih tinggi sedikit berbanding penilaian oleh penduduk dan kontraktor. Penilaian keseluruhan integriti oleh pemantau, pada nilai 52.7 adalah tinggi sedikit berbanding penilaian 52.1 oleh penduduk dan 51.2 oleh kontraktor. Penilaian integriti oleh pemantau di Rantau Panjang pada nilai 58.1 adalah lebih tinggi daripada penilaian oleh pemantau di Bandar Puteri (44.5) dan Taman Sentosa (55.7). Walau bagaimanapun, penilaian elemen-elemen integriti oleh pemantau di Rantau Panjang adalah lebih rendah daripada penilaian oleh pemantau di Taman Sentosa, kecuali bagi elemen etika (Rantau Panjang: 69.2; Taman Sentosa: 38.3). Pemantau di Bandar Puteri memberi penilaian yang tinggi kepada akauntabiliti MPK (52.4) berbanding penilaian kecekapan yang rendah (34.2) yang menyebabkan penilaian integriti MPK menjadi rendah (44.5).

RAJAH 12 **INTEGRITI MPK: PERBANDINGAN PENILAIAN PEMANTAU MENGIKUT KAWASAN**

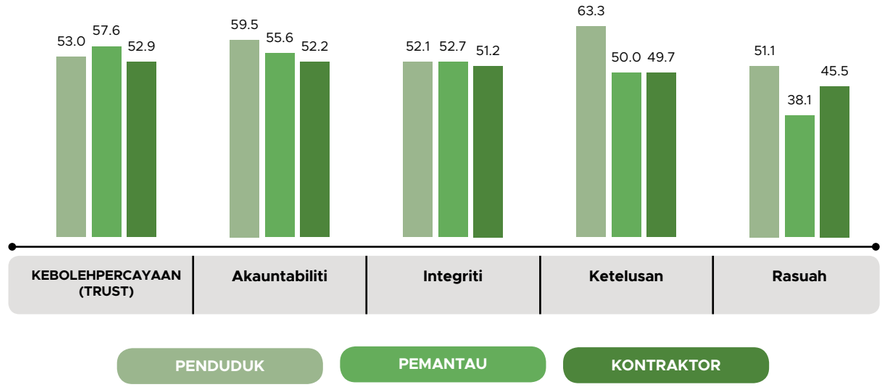


Kebolehpercayaan MPK: Perbandingan Penilaian Penduduk, Pemantau, Kontraktor

Secara keseluruhan, penilaian kebolehpercayaan MPK oleh kontraktor (52.9) adalah lebih rendah berbanding penilaian oleh penduduk (53.0) dan pemantau (57.6). Di kalangan elemen-elemen kebolehpercayaan, penilaian pemantau adalah di antara 44.5 (integriti) dan 64.3 (ketelusan). Ini bererti dalam persepsi pemantau, perkhidmatan MPK mempunyai ketelusan dan akauntabiliti yang sederhana.

Dalam kalangan penduduk, dapat diperhatikan penilaian elemen-elemen dapat diperhatikan kebolehpercayaan adalah di antara 52.1 (integriti) dan 63.3 (ketelusan). Dalam persepsi penduduk, perkhidmatan MPK mempunyai kebolehpercayaan yang sederhana dengan integriti dan ketelusan yang sederhana. Sementara itu, di kalangan kontraktor penilaian elemen-elemen kebolehpercayaan bernilai di antara 33.3 (ketelusan) dan 74.1 (akauntabiliti). Di kalangan pemantau penilaian elemen-elemen kebolehpercayaan di antara 44.5 (integriti) dan 64.3 (ketelusan).

RAJAH 13 **KEBOLEHPERCAYAAN MPK: PERBANDINGAN PENILAIAN PENDUDUK, PEMANTAU DAN KONTRAKTOR**



Kebolehpercayaan MPK: Perbandingan Penilaian Penduduk

Secara keseluruhan, penilaian kebolehpercayaan MPK oleh penduduk Taman Sentosa (52.0) adalah lebih rendah sedikit berbanding penilaian oleh penduduk Rantau Panjang (59.6) dan Bandar Puteri (53.2). Untuk elemen-elemen kebolehpercayaan, penilaian penduduk Rantau Panjang adalah di antara 59.8 (integriti) dan 66.8 (akauntabiliti). Dalam persepsi penduduk Rantau Panjang, perkhidmatan MPK mempunyai akauntabiliti yang sederhana tinggi yang integriti yang sederhana.

RAJAH 14 **KEBOLEHPERCAYAAN MPK: PERBANDINGAN PENILAIAN PENDUDUK MENGIKUT KAWASAN**

Ukuran	Nilai Elemen-Elemen integriti Dalam Skala 0 - 100											
	RANTAU PANJANG (LUAR BANDAR)			TAMAN SENTOSA (SEPARA BANDAR)			BANDAR PUTERI (BANDAR)			KESELURUHAN		
	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-
Integriti (I)	**54.6**	**59.8**	+	**56.6**	**50.3**	-	**52.2**	**52.3**	+	**55.1**	**52.1**	-
Akauntabiliti (A)	61.8	66.8	+	63.1	56.2	-	60.5	58.6	-	61.7	59.5	-
Kecekapan (K)	55.3	60.4	+	51.5	48.0	-	53.3	50.0	-	53.5	51.5	-
Etika (E)	57.5	60.4	+	56.3	50.3	-	54.5	53.9	-	56.4	54.2	-
Rasuah (C)	49.2	43.4	+	43.9	51.1	-	52.0	49.7	+	47.2	51.1	-

Penilaian elemen-elemen kebolehpercayaan oleh penduduk Bandar Puteri mencatatkan julat di antara 52.3 (integriti) hingga 61.1 (ketelusan). Dalam persepsi penduduk Bandar Puteri, perkhidmatan MPK mempunyai ketelusan yang sederhana serta mempunyai integriti dan akauntabiliti (58.6) yang sederhana. Sementara itu, di kalangan penduduk Taman Sentosa elemen-elemen kebolehpercayaan dinilai di antara 50.3 (integriti) dan 64.7 (ketelusan).

Kebolehpercayaan MPK: Perbandingan Penilaian oleh Kontraktor

Secara keseluruhan, ukuran kebolehpercayaan MPK oleh wakil-wakil kontraktor bernilai 52.9 dengan elemen-elemen bernilai di antara 49.7 (ketelusan) dan 52.2 (akauntabiliti). Kontraktor-kontraktor di Rantau Panjang menilai kebolehpercayaan MPK pada tahap 52.4 dengan elemen pada tahap 41.7 bagi ketelusan hingga 51.6 (akauntabiliti). Penilaian oleh kontraktor di Taman Sentosa mencatatkan 52.3 bagi kebolehpercayaan. Penilaian bagi elemen-elemen ialah 46.4 bagi akauntabiliti, 58.3 bagi ketelusan dan 50.2 bagi integriti.

RAJAH 15 **KEBOLEHPERCAYAAN MPK: PERBANDINGAN PENILAIAN KONTRAKTOR MENGIKUT KAWASAN**

Ukuran	Nilai Elemen-Elemen integriti Dalam Skala 0 - 100											
	RANTAU PANJANG (LUAR BANDAR)			TAMAN SENTOSA (SEPARA BANDAR)			BANDAR PUTERI (BANDAR)			KESELURUHAN		
	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-
Integriti (I)	**52.1**	**52.4**	+	**58.1**	**52.3**	-	**43.3**	**55.7**	+	**52.7**	**52.9**	+
Akauntabiliti (A)	**42.6**	51.6	+	52.1	46.4	-	66.7	74.1	+	49.2	52.2	+
Kecekapan (K)	**51.6**	50.7	-	58.7	50.2	-	46.4	55.7	+	53.1	51.2	-
Etika (E)	**65.7**	41.7	-	33.3	58.3	+	33.3	33.3	+	50.8	49.7	-
Rasuah (C)	**46.6**	44.4	+	34.8	45.6	-	65.4	47.2	+	45.7	45.5	+

Kebolehpercayaan MPK: Perbandingan Penilaian Jawatankuasa Pemantau

Penilaian keseluruhan kebolehpercayaan oleh pemantau bernilai 57.6 berbanding penilaian oleh penduduk (53.0) dan kontraktor (52.9). Penilaian kebolehpercayaan oleh pemantau di Rantau Panjang (62.1) adalah lebih tinggi daripada penilaian oleh pemantau di Bandar Puteri (49.0) dan Taman Sentosa (61.7) Sementara itu, penilaian elemen-elemen kebolehpercayaan oleh pemantau di Rantau Panjang mencatatkan 56.4 bagi akauntabiliti, 58.1 bagi integriti dan 46.2 bagi ketelusan. Nilai-nilai berkaitan bagi Bandar Puteri ialah, masing-masing, 52.4, 44.5 dan 64.3.

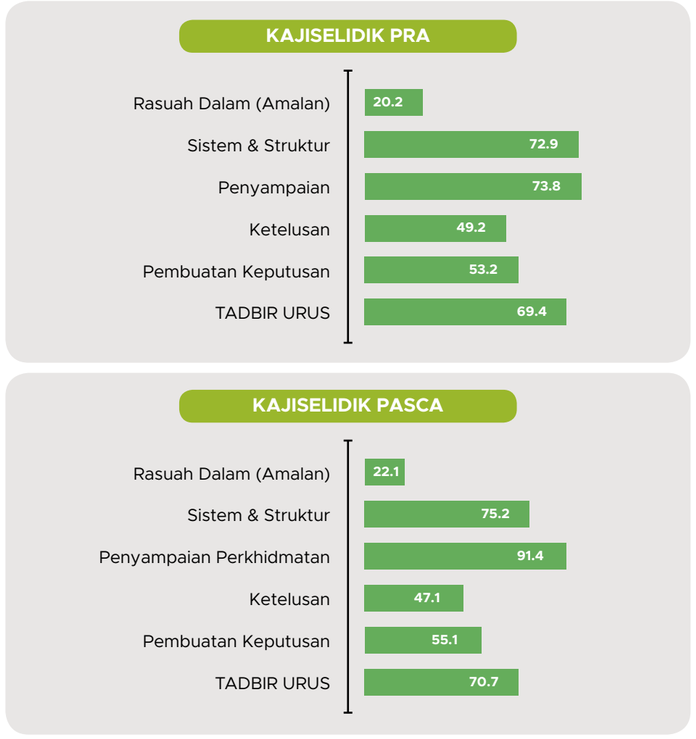
RAJAH 16 **KEBOLEHPERCAYAAN MPK: PERBANDINGAN PENILAIAN PEMANTAU MENGIKUT KAWASAN**

Ukuran	Nilai Elemen-Elemen integriti Dalam Skala 0 - 100											
	RANTAU PANJANG (LUAR BANDAR)			TAMAN SENTOSA (SEPARA BANDAR)			BANDAR PUTERI (BANDAR)			KESELURUHAN		
	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-	PRA	PASC	+/-
Integriti (I)	**52.5**	**58.1**	+	-TK-	**55.7**	-	**44.5**	**44.5**	+	**48.1**	**52.7**	+
Akauntabiliti (A)	**48.9**	56.4	+	-TK-	57.8	-	79.5	52.4	-	63.1	55.6	-
Kecekapan (K)	**32.0**	26.2	+	-TK-	26.7	-	47.7	34.3	-	39.3	29.0	-
Etika (E)	**46.7**	69.2	+	-TK-	38.3	-	36.5	39.3	+	34.8	48.2	+
Rasuah (C)	**36.7**	30.8	+	-TK-	30.0	-	69.2	53.6	+	51.8	38.1	+

Ukuran Tadbir Urus MPK

Tahap tadbir urus MPK yang diukur melalui persepsi kakitangan mencatat nilai 70.7. Di kalangan elemen-elemen tadbir urus, nilai yang dicatatkan berada di antara 55.1 (pembuatan keputusan) dan 91.4 (penyampaian perkhidmatan). Ini bererti dalam persepsi kakitangannya, MPK mempunyai tahap penyampaian perkhidmatan yang amat tinggi dan sistem & struktur (75.2) yang sederhana tinggi. Walau bagaimanapun, kakitangan mempunyai persepsi bahawa tahap ketelusan di dalam MPK adalah sederhana (47.1). Satu perkara yang positif ialah di dalam persepsi kakitangan tahap "rasuah" di dalam MPK adalah rendah (22.1).

RAJAH 17 **TADBIR URUS MPK: NILAI-NILAI TADBIR URUS BERSERTA ELEMEN**



Nilai-Nilai Integriti, Kebolehpercayaan dan Tadbir Urus MPK: Rumusan dan Implikasi Terhadap Kejayaan Program PIBK

Tujuan kajiselidik adalah untuk menyediakan tanda aras *(benchmark)* serta mengesan perubahan persepsi masyarakat terhadap MPK mengenai perkhidmatan pengumpulan sampah, saliran dan pembersihan rumput. Peningkatan di dalam nilai-nilai:

1. **Integriti MPK** (serta elemennya)
2. **Kebolehpercayaan MPK** (serta elemennya)
3. **Nilai Ukuran Tadbir Urus MPK** (serta elemennya) di penghujung program PIBK, apabila kajiselidik pasca dilaksanakan, adalah salah satu ukuran "perubahan" yang digerakkan oleh program PIBK

Perubahan yang digerakkan oleh program PIBK juga diukur melalui perubahan-perubahan di dalam ukuran kuantitatif *"fix rate"* dan "ukuran-ukuran" kualitatif berdasarkan pemerhatian *(observation)* di lapangan seperti perubahan di dalam kerjasama yang diberikan oleh penduduk, jawatankuasa pemerhati dan kontraktor.

Secara kualitatif kejayaan PIBK juga dapat dikesan melalui pemerhatian ke atas komuniti dan staf dari segi:

1. **Penglibatan dan kerjasama staf dan komuniti di dalam projek PIBK**
2. **Pendedahan kepada maklumat yang tersebar di dalam proses pelaksanaan PIBK**
3. **Keaktifan komuniti di dalam membantu MPK meningkatkan taraf perkhidmatan melalui penghantaran maklumat berkaitan perkhidmatan (foto dan video mengenai sampah, longkang dan rumput)**
4. **Sikap dan tindakan positif di kalangan staf dan komuniti di dalam hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan PIBK.**

Walau bagaimanapun, sepanjang pemerhatian pelaksanaan PIBK menunjukkan penduduk, pemantau dan kontraktor mencerminkan sikap yang lebih teliti serta lebih terperinci *(particular)* di dalam hal-hal yang berkaitan dengan sampah, longkang dan rumput. Dengan hal yang demikian satu penjelasan atau tekaan *(conjecture)* rasional yang dapat diberikan ialah:

1. **Perbezaan tahap "ketelitian" penduduk, pemantau dan kontraktor** mengenai isu-isu integriti yang dinilai melalui tiga jenis perkhidmatan yang diberikan menjadikan mereka yang bersikap lebih teliti memberikan penilaian yang lebih "ketat" (strict);
2. **Perbezaan persepsi di antara penduduk di antara satu kawasan dengan yang lain mengenai tahap perkhidmatan yang diharapkan;** kepantasan perkhidmatan, respons kepada aduan, dan sebagainya menyebabkan mereka yang bertanggapan bahawa perkhidmatan telah "memadai" pada sesuatu standard yang sederhana menghasilkan penilaian integriti yang lebih "longgar" atau tinggi, berbanding dengan mereka yang bertanggapan bahawa perkhidmatan "sepatutnya lebih baik" pada sesuatu standard yang tinggi menghasilkan penilaian integriti yang lebih "ketat" atau rendah.
3. **Perbezaan di dalam tahap pencerapan maklumat mengenai perkhidmatan oleh penduduk** menyebabkan penduduk yang kurang maklumat berkemungkinan memberikan penilaian yang tidak menggambarkan keadaan yang tulen; iaitu penilaian yang rendah oleh yang bersikap "ketat" manakala penilaian yang tinggi oleh yang bersikap "longgar".

MELENGKAPKAN KITARAN

Prinsip kelima PIBK adalah usaha melengkapkan kitaran. Peringkat ini melibatkan pembetulan masalah dengan mendapatkan sokongan semua, dan juga aspek pembelajaran dan penilaian impak projek rintis. Secara tidak langsung, pengalaman projek rintis PIBK menunjukkan bahawa tindakan melengkapkan kitaran diambil dari semasa ke semasa terutama apabila diadakan perjumpaan penglibatan membina yang melibatkan sesi perbincangan. Pun begitu, satu pertemuan kerja (JWG) diadakan bersama Yang Dipertua untuk membincangkan mengenai perkembangan mengenai dapatan pengurusan MPK, penduduk, Pasukan Pemantau dan kontraktor. Pasukan perunding telah memberi taklimat mengenai hasil projek rintis dan maklum balas akhir yang akan diperoleh untuk melengkapkan laporan ini.

BAB 3

Halatuju Masa Depan

Perbentangan Hasil Dapatan Pasca Penilaian PIBK
Bersama YDP Dr. Ahmad Fadzli bin Ahmad Tajuddin dan pasukan MPK

Perbentangan Akhir Laporan Projek Pembangunan Integriti
Bersama Komuniti MPK bersama Ahli-ahli Majlis

CABARAN-CABARAN PIBK

PIBK merupakan satu program yang baharu di Malaysia. Oleh itu, pelaksanaan program ini juga tidak bebas daripada cabaran dan halnya. Berdasarkan pemantauan dan penglibatan bersama, cabaran-cabaran yang dialami adalah:

i. Projek rintis telah memperlihatkan satu persekitaran tahap penerimaan awal yang berbeza dalam kalangan jenis responden. Untuk tujuan rekod perbandingan, setiap kawasan MPK yang dipilih juga memperlihatkan tahap yang berbeza dari segi penerimaan PIBK disebabkan ciri-ciri demografi yang berbeza. Kemungkinan ia juga salah satu faktor yang membawa kepada tahap pendirian yang berbeza berbanding responden penduduk dan Pasukan Pemantau semasa kaji selidik dikendalikan. Penerimaan yang baik sejak peringkat awal adalah penting dan mustahak bagi melihat kejayaan PIBK. Soal penerimaan dengan baik dan positif juga ada hubung kaitan dengan persekitaran tempat tinggal atau pembangunan dan tahap pendedahan kepada kemajuan teknologi maklumat. Cabaran ini memberi gambaran bahawa analisis situasi yang menyeluruh diperlukan supaya PIBK diterima dengan baik dan cepat oleh penduduk dan pihak kontraktor. Isu ini boleh diatasi jika setiap pihak berkepentingan diberi penerangan yang mendalam mengenai kesan positif PIBK kepada masyarakat, kontraktor dan kakitangan MPK

ii. Ideologi dan pegangan politik perlu diberi perhatian mendalam apabila melaksanakan PIBK kelak. Cabaran politik tidak dapat dielakkan memandangkan setiap kawasan pentadbiran Pihak Berkuasa Tempatan mempunyai hubungan secara langsung dengan parti-parti politik memandangkan pelantikan ahli jawatankuasa penduduk dibuat melalui parti-parti politik. Terdapat kemungkinan pegangan dan ideologi akan terbawa-bawa dalam proses pelaksanaan PIBK. Perkembangan politik semasa juga didapati telah mempengaruhi keberkesanan pelaksanaan PIBK. Bagaimanapun, pihak pentadbir MPK yang telah mengesan kemungkinan ini telah mengambil langkah awal untuk mengelakkan kesan atau implikasi sebaliknya dalam pelaksanaan PIBK .

iii. Komitmen menyeluruh lagi berterusan dalam kalangan anggota Pasukan Pemantau dan kontraktor terhadap PIBK amat penting. Sebagaimana disebutkan sebelum ini, terdapat sesetengah anggota Pasukan Pemantau mempunyai tanggapan negatif ke atas PIBK. Dikhuatiri bahawa tanggapan negatif sedemikian boleh menjejaskan masa depan PIBK apabila diperluaskan ke kawasan-kawasan lain. Pelaksanaan masa depan PIBK memerlukan komitmen, misalnya Pasukan Pemantau, untuk melatih anggota-anggota yang baharu apabila PIBK dilaksanakan sebagai program sebenar kelak. Sokongan berterusan anggota Pasukan Pemantau amat penting dalam jangka panjang dan demi pelaksanaan pada masa depan.

iv. Meskipun aplikasi *Whatsapp* semakin popular dan telah diterima sebagai platform semasa yang efektif dalam menyalurkan dan menerima aduan, tetapi disebabkan kemajuan ICT ini tidak diselaraskan dengan sistem saluran aduan sedia ada, pegawai-pegawai MPK akan berhadapan dengan masalah kesukaran dalam mendokumentasikan setiap aduan yang dikemukakan menerusi aplikasi *Whatsapp*. Timbul persoalan platform yang mana harus digunakan. Keberkesanan saluran *Whatsapp* tidak dipersoalkan tetapi kerumitan yang dihadapi oleh pegawai-pegawai Majlis yang bertindak sebagai pegawai dokumentasi berhadapan dengan tugas yang berat dan mengambil masa yang lama untuk melengkapkan dokumentasi. Ini ditambah pula dengan masalah kekurangan tenaga kerja untuk menguruskan projek.

Cadangan Pembetulan Masalah dan Sokongan

Satu perkara yang amat jelas sepanjang tempoh selama enam bulan projek rintis adalah kesemua pihak berkepentingan mengetepikan kepentingan sendiri, sebaliknya berganding bahu dan membina jambatan kerjasama untuk mencapai apa yang disasarkan. Dengan mengambil kira dan mengakui masalah yang perlu ditangani (analisis kepekaan konteks) tiada kumpulan mengambil pendekatan mencari kesalahan atau cuba menuding jari kepada mana-mana pihak yang lain. Kesemua mereka mendahulukan kepentingan bersama dan sentiasa berusaha sebagai satu pasukan untuk memperbaiki kualiti perkhidmatan. Perkara ini merupakan perkara positif yang dapat menyelesaikan masalah setempat secara lebih progresif.

CADANGAN-CADANGAN UNTUK PERTIMBANGAN PENGURUSAN MPK

CADANGAN PERTAMA

Projek PIBK perlu diperluaskan melibatkan perkhidmatan-perkhidmatan lain yang disediakan oleh MPK. Keperluan diperluaskan kepada perkhidmatan-perkhidmatan lain seperti di bidang pembaikan atau infrastruktur. Umumnya lain-lain perkhidmatan perbandaran dibawah Akta Kerajaan Tempatan 1976 [Akta 171] boleh dilaksanakan secara berperingkat. Kejayaan projek rintis menunjukkan PIBK boleh dan perlu diperluaskan ke seluruh kawasan yang ditadbir MPK yang mempunyai kawasan pentadbiran yang luas.

CADANGAN KEDUA

Pasukan staf khusus perlu ada untuk mengendalikan PIBK bagi membolehkan modal insan yang secukupnya mengendalikan aduan yang dikemukakan oleh penduduk. Pengurusan Unit Integriti boleh mengkaji kesesuaian pelaksanaanya.

CADANGAN KETIGA

Pelaksanaan projek PIBK dalam jangka panjang akan membabitkan implikasi kewangan di mana peruntukan kewangan perlu disediakan untuk membayar elaun kepada anggota Pasukan Pemantau. Pengurusan MPK boleh mempertimbangkan aspek ini bagi menjamin keberkesanan PIBK dalam jangka panjang.

CADANGAN KEEMPAT

Program pendidikan jangka panjang dan program kesedaran perlu disediakan oleh Pengurusan MPK dengan bimbingan kumpulan pakar bagi memupuk kesedaran dalam kalangan penduduk setempat dan orang ramai mengenai kepentingan projek PIBK dalam jangka panjang. Program pendidikan yang sama harus diperluaskan melibatkan pihak kontraktor yang dilantik oleh MPK.

CADANGAN KELIMA

Kejayaan pelaksanaan PIBK dalam jangka panjang harus melibatkan bersama keseluruhan jabatan. Ini penting kerana sistem penyampaian yang berkesan tidak boleh disempurnakan oleh satu jabatan semata-mata. Misalnya, projek pembinaan perumahan atau infrastruktur tidak hanya boleh dilaksanakan oleh satu jabatan. Sebaliknya, ia akan melibatkan pelbagai jabatan terbabit dan institusi ekonomi iaitu sektor swasta.

CADANGAN KEENAM

Kejayaan jangka panjang PIBK bergantung atau akan ditentukan oleh pematuhan kepada kandungan kontrak perkhidmatan yang disediakan oleh MPK sendiri. Semua sedia maklum setiap kerajaan tempatan mempunyai kawasan pentadbiran dan jenis perkhidmatan yang berbeza. Oleh itu, SOP yang jelas perlu demi keadilan kepada semua pihak, termasuk pihak kontraktor.

CADANGAN KETUJUH

Kejayaan jangka panjang PIBK memerlukan penerangan yang menyeluruh kepada pihak kontraktor. Pembangunan PIBK seharusnya melibatkan penyertaan membina setiap pihak berkepentingan. Dapatan menunjukkan PIBK diterima dengan menyeluruh oleh penduduk setempat, kontraktor dan MPK. Bagi mengelakkan situasi serba salah dan perselisihan, maka semua pihak wajar dilibatkan secara aktif dengan diberi maklumat yang jelas.

CADANGAN KELAPAN

Kejayaan jangka panjang PIBK juga memerlukan pemerhatian yang teliti dan mendalam mengenai isu alam sekitar, terutama sekali yang berkaitan dengan punca-punca pencemaran yang menjadi “sumber” kepada masalah pencemaran dan sampah yang seperti tidak ada penghujung. PIBK berperanan meningkatkan kesedaran semua pihak, bukan sahaja penduduk, mengenai punca pencemaran dan masalah yang berkaitan dengan sampah.

Sepuluh isu berkaitan pernah dibangkitkan oleh Jabatan Perkhidmatan Persekitaran, MPK: iaitu, sikap penduduk dan peniaga (kurang kesedaran), infrastruktur (tapak kutipan sampah yang tidak sempurna), Kawasan di bawah paras laut (banjir kilat), demografi (kepadatan penduduk dan warga asing), pekerja pembersihan yang tidak mencukupi, gangguan aktiviti oleh gelandangan, kempen kebersihan yang kurang meluas, masalah berkaitan kerja-kerja pembersihan di luar skop, peruntukan untuk kerja-kerja pembersihan kawasan yang terhad, masalah sisa kilang dan dan sisa yang dibuang di tanah kerajaan.

Penyelesaian isu-isu yang asas ini akan sangat membantu di dalam meningkatkan kesedaran dan integriti masyarakat yang menjadi intipati program PIBK. Masyarakat akan lebih responsif kepada perubahan integriti yang cuba dibawa oleh PIBK apabila mereka melihat keadaan sekeliling menjadi semakin baik.

CADANGAN KESEMBILAN

Bagi menunjukkan keberkesanan PIBK, pihak pemantau perlu tahu bahawa aduan yang disampaikan disimpan dalam sebuah pangkalan data atau database dan dikemas kini dari semasa ke semasa. Maka penting bagi mereka mengikut perubahan ke arah yang lebih beretika dan berintegriti dengan pelaksanaan projek PIBK.

CADANGAN KESEPULUH

Menggunakan pendekatan rangka kerja model McKinsey 7S iaitu struktur, strategi, sistem, kemahiran, gaya, kakitangan dan nilai bersama kepada pengurusan Majlis Perbandaran Kelang. Model ini boleh dijadikan sebagai visi strategik pengurusan MPK kerana ianya boleh digunakan sebagai alat organisasi yang boleh menilai kesejahteraan dan kejayaan masa depan organisasi. Rangka kerja model 7S ini juga melihat kepada tujuh faktor dalaman organisasi sebagai cara untuk menentukan sama ada organisasi mempunyai sokongan struktur untuk berjaya. Di samping itu, model ini boleh digunakan sebagai alat analisis organisasi untuk menilai dan memantau perubahan dalaman yang berlaku pada sesebuah organisasi sebelum ianya menjadi tidak seimbang.

RUMUSAN PENUTUP

Projek rintis PIBK telah mencapai kesemua objektif yang diharapkan iaitu:

1. **Menjamin perkhidmatan berkualiti,** khususnya yang membabitkan MPK

2. **Mewujudkan satu mekanisme pengukuran yang baharu bagi agenda integriti negeri Selangor dan negara,** yang selari dengan pendekatan kadar pembetulan *"Fix-Rate"* dan ukuran-ukuran seperti kepercayaan, integriti dan governan;

3. **Membangunkan satu persekitaran kehidupan yang lebih berkualiti bagi masyarakat Klang,** khususnya penduduk setempat, dimana proses keterbukaan dan ketelusan menjadi asas penting dalam mendapat kepercayaan masyarakat.

Penggunaan kadar pembetulan *(Fix-Rate)* sebagai unit utama pengukuran membolehkan perbandingan tahap keberkesanan hasil daripada beberapa tindakan yang berbeza dibuat bagi "merawat" masalah ketelusan dan akauntabiliti. PIBK berpotensi mengurangkan kadar ketirisan dalam bentuk pembaziran, rasuah dan tadbir urus dalam sistem pengurusan MPK.

Pihak-pihak berkepentingan yang ditemui menerusi projek rintis berpendapat PIBK mempunyai potensi untuk bertindak sebagai satu platform sokongan yang lebih efektif kepada indeks atau ukuran keberkesanan sistem penyelesaian aduan yang sedia ada seperti Piagam Pelanggan, peti cadangan atau Biro Aduan Awam (BPA), yang diamalkan di kebanyakan agensi-agensi kerajaan. PIBK boleh digunakan demi manfaat kumpulan sasaran – rakyat, bukan sahaja untuk mengemukakan aduan mengenai masalah yang dialami, tetapi terlibat sama dan menjadi kayu pengukur – "mata dan telinga" – bagi menilai prestasi sebenar perkhidmatan yang disediakan, dengan mengubah tanggapan yang melihat aduan tentang perkhidmatan sebagai sesuatu yang negatif, kepada satu bentuk komunikasi penglibatan bersama yang positif bagi mewujudkan budaya berintegriti dalam jangka panjang di Malaysia. Sistem dan saluran yang sedia ada lebih bersifat komunikasi satu hala di mana pengadu atau orang ramai tidak berpeluang untuk terlibat sama memantau proses dan tindakan penyelesaian masalah. Di dalam pendekatan "turun padang" yang diamalkan oleh banyak pihak pada hari ini, PIBK boleh menjadi kaedah pelengkap yang amat berguna.

Jelasnya, jika PIBK dilaksana dan diamalkan dengan berkesan, ia mampu meningkatkan keyakinan dan kepercayaan orang ramai terhadap PBT – dalam hal ini MPK dan secara langsung, kerajaan. Rakyat mahukan dasar penyampaian yang efektif dari pihak kerajaan – di Malaysia kita ada Kerajaan Pusat, Kerajaan Negeri dan kerajaan tempatan. Oleh itu, PIBK merupakan satu pendekatan yang baik jika mana-mana pihak mahu mendapatkan sokongan rakyat secara berterusan.

Apakah PIBK salah satu cara ke arah menjadikan perubahan kepada sistem pentadbiran dan perubahan minda masyarakat? Jawapannya sudah tentu "ya". Setiap pihak, tidak kira pemimpin kerajaan, politik atau pun korporat wajar mencuba pendekatan ini. Pengalaman enam bulan projek rintis juga membuktikan PIBK bukan sahaja sesuai dan wajar diamalkan bagi memastikan perkhidmatan berkualiti yang disediakan oleh sektor awam, ia juga wajar dilaksanakan di sektor swasta. Ini kerana perkhidmatan yang menyokong kehidupan manusia di setiap negara termasuk Malaysia tidak disediakan oleh perkhidmatan awam atau kerajaan sahaja. Sektor swasta juga tidak terkecuali dan mereka harus menerima pakai PIBK. Tanggungjawab memupuk budaya berintegriti perlu dipikul oleh semua sektor, di mana ia akan mewujudkan ekosistem perkhidmatan yang berkualiti sepanjang masa.

PERANAN MPK DI MASA AKAN DATANG

Pelaksanaan PIBK secara tidak langsung telah membuktikan keupayaan untuk MPK berkembang daripada fungsi penyedia perkhidmatan semata-mata kepada pencetus perubahan yang lebih bermakna. MPK tidak perlu menunggu secara reaktif untuk mencari kecemerlangan atau membuat perubahan semata-mata apabila arahan diterima atau aduan dilaporkan, tetapi kakitangan MPK sendiri boleh menjadi penggerak perubahan tersebut bersama dengan masyarakat Klang.

Walaupun keupayaan ini perlu dipupuk menerusi peluang latihan dan tanggungjawab yang lebih besar dan akan mengambil masa, namun kejayaan projek ini adalah titik permulaan untuk MPK benar-benar menjiwai dan menghembuskan nafas baru kepada peranan mereka sebagai pemegang amanah kesejahteraan dan kemajuan Klang. MPK tidak perlu gentar dengan cabaran yang pasti akan mendatang kerana mereka kini mempunyai sokongan, kepercayaan dan keyakinan masyarakat setempat di atas kesedaran bahawa kejayaan MPK sebagai organisasi yang progresif akan membawa kebaikan kepada semua. Apa yang perlu adalah kecekalan, komitmen yang tinggi dan pastinya, integriti.

PENUTUP BICARA

Projek rintis PIBK ini telah membawa kepada pencapaian sasaran kelima-lima objektif yang digariskan. Dapatan yang diperoleh membuktikan terdapat keperluan kepada satu pendekatan yang bersepadu, dalam hal ini penyertaan atau penglibatan bersama pihak-pihak berkepentingan, dalam menjamin perkhidmatan yang berkualiti dan penuh berintegriti. Inilah yang diharapkan oleh orang ramai yang merupakan pengguna, pelanggan dan pembayar cukai. Mereka tidak mahu melihat ketirisan, pembaziran dan penyelewengan.

PIBK merupakan sesuatu yang baharu di Malaysia, mampu menawarkan pendekatan membina dan mampan untuk mengenal pasti, memantau dan menambah baik projek pembangunan dan perkhidmatan. Dengan menggerakkan rakyat dan melibatkan kerjasama pihak berkuasa tempatan dan penyedia perkhidmatan dalam pembelajaran, pemantauan dan penyelesaian masalah, dapat mengatasi cabaran dalam pembangunan, melengkapkan kitaran dan memenuhi keperluan dan jangkaan komuniti dengan berkesan.

Sudah pasti pendekatan bersifat kolektif dan inklusif ini tidak dapat dilaksanakan tanpa cabaran. Penggerak masyarakat sivil atau pembangun integriti memerlukan sumber untuk meningkatkan keupayaan komuniti, mengumpulkan keterangan untuk memaklumkan dan menambah baik dasar dan amalan dan secara membina terlibat untuk melengkapkan kitaran. Ketika sekretariat berusaha untuk menginstitusikan PIBK, mengukuhkan perkongsian dalam seluruh kerajaan, masyarakat sivil dan syarikat perniagaan boleh memastikan keterangan berteraskan konteks tempatan dan penyelesaian yang berdaya maju diperoleh. Hanya apabila kitaran ini lengkap, kerajaan tempatan serta komuniti ibarat seliang bagai tebu, serumpun bagai serai, barulah agenda kepentingan integriti ini boleh dipacu kehadapan.

Masyarakat mana yang tidak menginginkan mendiami kawasan yang berdaya maju, rakyat hidup bersama dengan harmoni dan berkembang dengan mampan? Jika pembangunan yang mampan adalah objektif bersama, maka ianya sepatutnya dijadikan agenda bersama. Agenda bersama untuk pembangunan yang mampan mesti dilaksanakan berlandaskan kepentingan budaya berintegriti.

Peranan yang dimainkan oleh kerajaan tempatan dalam kehidupan seharian tidak harus menjadi perhatian hanya apabila masyarakat berdepan dengan masalah. Kerajaan tempatan adalah nadi yang membolehkan masyarakat meneruskan hidup seharian dan hanya apabila kerajaan tempatan dan komuniti setempat bekerjasama, saling memahami dan mencari penyelesaian bersama, maka secara tidak langsung, fungsi dan peranan kerajaan tempatan juga akan berkembang mengikut kehendak semasa. Tanggungjawab tadbir urus yang baik adalah tanggungjawab kita bersama.

Sekalung Perhargaan

Usaha PIBK ini tidak mungkin berjaya tanpa titik peluh dan penat jerih mereka yang terbabit dari awal sehingga ke hari ini kerana PIBK tidak akan berakhir pada penghujung projek, malah ia akan terus diterajui oleh MPK bersama-sama dengan komuniti setempat dan pihak-pihak berkepentingan

PENGHARGAAN KEPADA PASUKAN PEMANTAU

RANTAU PANJANG

Pasukan Pemantau Taman Kembara
1. Muhammad Hafiz bin Hj Damanhuri
2. Mohd Zukeri Razali
3. Mohamad Halimi Mat Ali
4. Azami bin Tohet

Pasukan Pemantau Taman Cempakasari
1. Zakaria Baba
2. Mazlan bin Salen
3. Sukar bin Dolah

Pasukan Pemantau Taman Dagang
1. Norizam Jamansa
2. Norazrie bin Norsaini
3. Mohd Vikee
4. Mohd Razmi

Pasukan Pemantau Taman Kembara 2
1. Mohd Azrul Alias
2. Mohd Firdaus bin Sarin
3. Mohd Farouk Qudomi

TAMAN SENTOSA

Pasukan Pemantau Taman Millenium
1. K. Sundra
2. Chey Wee Yun
3. Piremawathy

Pasukan Pemantau Fasa Dinasti
1. Mohd Safuan bin Mohd Sabarudin
2. Asmawee bin Johari
3. Mohd Najid bin Awang Besar
4. Muhammad Naim bin Saiful Bahri

Pasukan Pemantau Taman Hulubalang
1. Anita binti Md Idris
2. M Affendi
3. Suriati Mohamed Ngadon
4. Thiyagarajan A/L Sathiahnathan

Pasukan Pemantau Taman Fasa 19
1. Nyanakumar A/L Kumarasamy
2. Letchumanan A/P Ayakannu
3. Azahari Zainuddin
4. Muhammad Shariff bin Ibrahim

BANDAR PUTERI

Pasukan Pemantau Taman Fasa 8
1. Kamaruzaman bin Kamaruddin
2. Mohd Shahnaz bin Abdul Kooval
3. Faizal Reeza Abdul Hamid
4. Cher Teck Keong Joseph

Pasukan Pemantau Fasa 4, Jalan Kerongsang
1. Gunasageran Batumalay
2. Vijayakumar A/L Murugayah
3. Sithambaranathan A/L P. Dhanabalu
4. Wong Wai Onn

Pasukan Pemantau Sanggul 2,3 dan 8
1. Mohd Suhardi bin Ab.Alim @ Ab.Halim
2. Ahmad Zakuan Zaidi Safihi
3. Mohd Faud bin Wahari
4. Nathan A/L M. Balakrishnan

Pasukan Pemantau Murayya dan Avenna
1. Mohd Yazid bin Zaimuri
2. Edwin Arigam

KAKITANGAN MPK YANG TERLIBAT DALAM PROGRAM PIBK CIB

1. Puan Norfiza Mahfiz
2. Cik Siti Samiha Samion
3. Puan Normah Zainul Abideen
4. Puan Nor Hasyimah Tamziz
5. Encik Zaireezal Zainuddin
6. Mohd Hasrul bin Makhtar
7. Puan Salasiah binti Mohd Tabi
8. Cik Fara Wahida binti Anuar
9. Puan Ruzaana binti Abdul Rahman
10. Puan Roshayati binti Abdul Rahim
11. Encik Muhammad Norhafizi bin Amer
12. Cik Nalini A/P Velayutham
13. Encik Shahril Ezri bin Abu Talib
14. Puan Aziana binti Idris
15. Encik Muhamad Hafizy bin Dzulkifli
16. Encik Muhammad Syazwan bin Masduki
17. Encik Atok bin Abd.Rahman
18. Encik Shahibul Radhi bin Saharudin
19. Encik Wan Mohd Nasarudin bin Wan Zahari
20. Encik Muhamad Azizi bin Mustafa

CABUTAN DARIPADA KEPUTUSAN MESYUARAT MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI SELANGOR DARUL EHSAN KE 38 / 2021 YANG DIADAKAN PADA 10 NOVEMBER 2021 YANG TELAH DISAHKAN OLEH MAJLIS MESYUARAT KERAJAAN NEGERI SELANGOR DARUL EHSAN KE 39 / 2021 PADA 17 NOVEMBER 2021

3.1.2 **Kertas EXCO MTES No.: 2/ 25 / 2021**
Pembentangan Laporan Program Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (CIB) 2.0 di Kawasan Majlis Perbandaran Klang

Daripada: Majlis Perbandaran Klang (MPK)

MPK. 500 – 6/1/2 Jld. 10
IPK.Sel. (R) 505/1 Jld. 26 (9)

Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri mengambil maklum pembentangan Laporan Program Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (CIB) 2.0 di kawasan Majlis Perbandaran Klang (MPK) oleh pihak MPK.

Selanjutnya, Majlis Mesyuarat Kerajaan menimbangkan dan meluluskan perkara-perkara yang berikut:

i. **Bersetuju** agar pihak MPK bekerjasama dengan pihak Universiti Selangor (UNISEL) bagi Program Penyelidikan Dan Aktiviti Pemetaan Komuniti Berimpak Tinggi dengan fokus kepada bidang sosial komuniti yang turut meliputi Program Community Engagement (CIB 2.0);

ii. **Bersetuju** dengan hasil dari kajian ini yang menunjukkan terdapat hubung kai tantara tadbir urus, integriti dan kebolehpercayaan;

iii. **Bersetuju** agar semua Pihak Berkuasa Tempatan melaksanakan program yang sama di kawasan pentadbiran masing-masing dengan menjadikan Program Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (CIB) 2.0 di Kawasan Majlis Perbandaran Klang sebagai rujukan;

iv. **Bersetuju** agar Unit Integriti, PSUK Selangor menyelaras bengkel bagi mewujudkan Garis Panduan Penyediaan Piagam Integriti Jabatan dan Agensi Kerajaan Negeri berdasarkan fungsi dan peranan jabatan untuk diamalkan oleh semua penjawat awam Negeri Selangor.

Tindakan : Timbalan Setiausaha Kerajaan (Pengurusan)

Ketua Penolong Setiausaha
Unit Integriti, SUK Selangor

Semua Datuk Bandar/Yang Dipertua
Pihak Berkuasa Tempatan

GLOSARI ISTILAH

Melengkapkan Kitaran:
Berlaku apabila maklum balas diintegrasikan ke dalam proses, sekali gus mencetuskan tindak balas berdasarkan maklumat dan bersesuaian untuk menyelesaikan masalah yang dikenal pasti.

Pembangunan Integriti Bersama Komuniti (PIBK):
Satu pendekatan yang terdiri daripada lima prinsisp teras iaitu analisis kepekaan konteks, pembelajaran bersama, membangunkan pengumpulan keterangan, penglibatan membina dan melengkapkan kitaran.

Pasukan Pemantau:
Wakil komuniti yang dikenal pasti menerusi proses penyertaan untuk melibatkan komuniti dan mengumpulkan data berkenaan dengan ketelusan, penyertaan dan keberkesanan projek pembangunan dalam komuniti mereka.

Pembetulan:
Penyelesaian masalah sehingga pihak berkepentingan utama berpuas hati.

Kadar Pembetulan:
Peratus masalah yang telah dikenal pasti yang berjaya diselesaikan.

Kumpulan Kerja Bersama:
Satu forum kerjasama yang mengumpulkan wakil komuniti, pihak berkuasa tempatan dan pihak berkepentingan lain yang mungkin berkaitan seperti kontraktor untuk belajar bersama, menyemak dapatan dan merangka penyelesaian yang praktikal.

Pihak pencetus masalah (pengacau):
Pihak-pihak yang secara aktif membahayakan atau menghalang usaha pembangunan integriti bersama komuniti dan pembaharuan tadbir urus membina yang lain.

Pihak-pihak Berkepentingan:
Mana-mana individu, kumpulan individu atau institusi yang mempunyai kepentingan atau terjejas oleh keadaan atau kejadian tertentu, seperti projek pembangunan.