



PERBADANAN SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG

2. Pengurusan Air Pahang Berhad

PERBADANAN SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG

- Pengurusan Air Pahang Berhad (PAIP)

(Syarikat Berhad Menurut Syer)



RUMUSAN AUDIT



"Secara keseluruhan, PAIP **telah mencapai** objektif penubuhannya. Pencapaian prestasi aktiviti adalah **baik**, manakala bagi pengurusan aktiviti adalah **kurang cekap**. Tadbir urus adalah **baik** dan kedudukan kewangan pula **kurang stabil**"



RM190.20 Juta
Modal Berbayar



Aktiviti Utama
Perkhidmatan
pengurusan bekalan air



RM1,085.31 Juta
Kerugian Terkumpul

PENCAPAIAN OUTPUT

Baik



Prestasi pengeluaran & pembekalan
air terawat



Prestasi pengeluaran bil & kutipan



Prestasi jualan air

Kurang Memuaskan



Prestasi kos operasi membekalkan
air terawat

PENGURUSAN AKTIVITI

Kurang Cekap

Penyimpanan peralatan agihan di LRA
Seberang Temerloh tidak teratur

Projek CAPEX tidak dilaksanakan mengikut
jadual

Peratus aduan yang diselesaikan rendah

Kadar NRW yang disasarkan tidak tercapai

Kadar penggantian meter rendah

Tunggakan hutang kepada TNB tinggi

Tunggakan hasil air meningkat setiap tahun

Pelupusan inventori tidak teratur

PENCAPAIAN KEBERHASILAN



8 objektif
penubuhan

— **CAPAI**



Kepuasan
pengguna

— **KURANG
MEMUASKAN**



Pembayaran
dividen

— **KURANG
MEMUASKAN**

TADBIR URUS KORPORAT

Baik



3 daripada 8 aspek
tadbir urus
tidak diamalkan
sepenuhnya

→ **SOP**
→ **KPI**
→ **JKA**

KEDUDUKAN KEWANGAN

Kurang Stabil



Catat kerugian sebelum cukai bagi
3 tahun berturut-turut

2020 – RM120.44 juta

2021 – RM128.98 juta

2022 – RM150.47 juta

SYOR AUDIT 6

PERBADANAN SETIAUSAHA KERAJAAN PAHANG

PENGURUSAN AIR PAHANG BERHAD

Perkara Utama

Apa yang diaudit?

- Pengurusan Air Pahang Berhad (PAIP) ditubuhkan pada 1 Februari 2012 melalui pengkorporatan Jabatan Bekalan Air Pahang (JBAP) di bawah Akta Syarikat 1965 sebagai syarikat berhad menurut syer dengan modal berbayar berjumlah RM190.20 juta. PAIP dimiliki oleh Perbadanan Setiausaha Kerajaan Pahang (PSK) dengan pegangan saham sebanyak 99.9% dan bakinya dimiliki oleh Kerajaan Negeri Pahang. Dengan pengkorporatan JBAP, Kerajaan Negeri Pahang menyerahkan urusan operasi merawat, membekal, membersihkan dan memungut hasil air daripada penjualan air terawat kepada PAIP.
- Dua bidang utama yang dinilai bagi pengauditan aktiviti ialah prestasi dan pengurusan aktiviti perkhidmatan pengurusan bekalan air. Prestasi aktiviti dinilai daripada aspek pencapaian output dan pencapaian keberhasilan. Perkara yang dinilai dalam pengurusan aktiviti ialah pengurusan perkhidmatan bekalan air yang terdiri daripada aktiviti pengeluaran dan pembekalan air terawat dan aktiviti pengurusan kutipan hasil air terawat.
- Penilaian terhadap lapan aspek tadbir urus korporat PAIP bagi tempoh tahun 2020 hingga bulan Jun 2023 meliputi aspek Pengerusi; Lembaga Pengarah; Setiausaha Syarikat; Ketua Pegawai Eksekutif; Prosedur Operasi Standard (SOP); Pelan Strategik dan Petunjuk Prestasi Utama (KPI); Jawatankuasa Audit (JKA); dan Audit Dalam.
- Analisis terhadap tiga tahun penyata kewangan beraudit turut dijalankan iaitu bagi tahun 2020, 2021 dan 2022 merangkumi pendapatan, perbelanjaan dan untung rugi; aset dan liabiliti; nisbah kewangan; serta aliran tunai.

Mengapa ia penting untuk diaudit?

- Untuk menilai pencapaian objektif penubuhan PAIP melalui pengurusan aktiviti perkhidmatan pengurusan bekalan air yang cekap dan berkesan, amalan tadbir urus yang baik serta kedudukan kewangan yang kukuh.

Apa yang ditemui Audit?

- Secara keseluruhannya berdasarkan skop pengauditan, PAIP telah mencapai objektif penubuhan syarikat.
- Pencapaian output berdasarkan prestasi pengeluaran dan pembekalan air terawat; prestasi pengeluaran bil dan kutipan; dan prestasi jualan adalah baik kerana mencapai sasaran ditetapkan. Prestasi kos operasi membekalkan air terawat pula adalah kurang memuaskan kerana tidak mencapai sasaran ditetapkan pada tahun 2022. Bagi pencapaian keberhasilan, PAIP berjaya mencapai objektif penubuhannya berdasarkan pencapaian KPI dan penyenggaraan aset air walaupun sasaran KPI tidak dapat dicapai sepenuhnya kerana kekangan kewangan. Soal selidik terhadap tahap kepuasan pengguna dan pembayaran dividen pula adalah kurang memuaskan.
- Pengurusan aktiviti pengeluaran dan pembekalan air terawat dan aktiviti pengurusan kutipan hasil air terawat adalah kurang cekap berdasarkan perkara berikut:
 - penyimpanan peralatan agihan di Loji Rawatan Air (LRA) Seberang Temerloh tidak diurus dengan teratur;
 - projek perbelanjaan modal (CAPEX) yang tidak dilaksanakan mengikut jadual menjejaskan kecekapan operasi perkhidmatan bekalan air;
 - peratus bilangan aduan yang berjaya diselesaikan rendah berbanding tahun sebelumnya;
 - kadar air tidak berhasil (NRW) yang disasarkan tidak tercapai;
 - kadar penggantian meter berusia dan meter rosak adalah rendah;
 - tunggakan hutang kepada Tenaga Nasional Berhad (TNB) yang tinggi menjejaskan keupayaan PAIP untuk menampung kos operasi syarikat;

- tunggakan hasil air meningkat setiap tahun dan sebanyak 51% tunggakan hutang melebihi 90 hari masih belum dikutip; dan
 - proses pelupusan inventori tidak diuruskan dengan teratur mengikut prosedur yang sepatutnya.
- Tadbir urus korporat PAIP adalah baik dengan lima daripada lapan aspek tadbir urus korporat telah diamalkan sepenuhnya. Tiga aspek tidak diamalkan sepenuhnya adalah seperti berikut:
 - SOP berkaitan dengan tatacara pelupusan aset dan inventori serta pelupusan bahan buangan berjadual bagi bahan kimia yang telah luput di LRA tidak dipatuhi. Selain itu, SOP Mekanikal dan Elektrikal sedia ada belum dikemas kini dengan mengambil kira penyediaan jadual penyenggaraan secara berkala dan terancang untuk penambahbaikan;
 - tiada bukti status pencapaian KPI bagi tahun 2021 dan 2022 dibentangkan kepada Lembaga Pengarah kerana tidak direkodkan dalam minit mesyuarat Lembaga Pengarah; dan
 - tiga daripada empat ahli JKA berstatus Pengarah Bukan Bebas.
 - Kedudukan kewangan PAIP adalah kurang stabil. PAIP mencatatkan kerugian sebelum cukai bagi tiga tahun berturut-turut menyebabkan jumlah kerugian terkumpul terus meningkat kepada RM1,085.31 juta pada tahun 2022. Tunggakan hutang TNB juga telah meningkat kepada RM995.64 juta (98.9%) termasuk penalti sejumlah RM338.74 juta daripada jumlah tunggakan pemiutang. Keadaan ini menunjukkan kemampuan kewangan syarikat mempengaruhi penilaian usaha berterusan (going concern) syarikat pada masa akan datang.

**Apa yang
disyorkan
Audit?**

- Bagi membolehkan objektif penubuhan PAIP dicapai secara lebih efektif serta memantapkan keupayaan tadbir urus korporat, pihak pengurusan dan Lembaga Pengarah PAIP perlu memberi pertimbangan terhadap syor berikut:
 - memastikan sub-KPI mencapai sasaran dan penilaian terhadap prestasi syarikat dilaksanakan secara berkala;
 - memastikan SOP dikemas kini dan dipatuhi dari semasa ke semasa supaya aktiviti perkhidmatan pengurusan bekalan air

terutama berkaitan pengurusan aset dapat dilaksanakan dengan cekap;

- mengangkat cadangan untuk menaikkan tarif air kategori domestik. Perkara ini penting bagi memastikan syarikat berupaya menampung kos operasi rawatan air yang meningkat dan seterusnya dapat memberi pulangan kepada perbadanan induk;
- memastikan program CAPEX dilaksanakan mengikut jadual melalui pemantauan yang lebih berkesan;
- meningkatkan penguatkuasaan dan pemantauan yang berterusan terhadap aduan awam bagi perkhidmatan bekalan air dan mengatasi masalah NRW; dan
- memantapkan amalan tadbir urus korporat dalam aspek SOP, KPI dan JKA.

2. PENGURUSAN AIR PAHANG BERHAD

FAKTA UTAMA

01.02.2012	RM1,085.31 Juta	RM251.11 Juta	RM401.58 Juta
Ditubuhkan di bawah Akta Syarikat 1965	Kerugian terkumpul setakat 31 Disember 2022	Pendapatan tahun 2022	Perbelanjaan tahun 2022
Objektif Penubuhan	Meningkatkan kecekapan operasi bekalan air; mematuhi program jaminan kualiti air bersih kebangsaan; membudayakan penyenggaraan pencegahan bagi keseluruhan sistem bekalan air; meningkatkan hasil; memenuhi kepuasan pelanggan dan pemegang taruh; mengukuhkan pengurusan kewangan; mengurangkan kadar air tidak berhasil (NRW); meningkatkan kompetensi personel; dan memupuk budaya korporat dalam organisasi		
Aktiviti Utama	Aktiviti perkhidmatan pengurusan bekalan air		
Perbadanan Induk	Perbadanan Setiausaha Kerajaan Pahang		
Jenis Syarikat	Syarikat Berhad Menurut Syer		
Modal Berbayar	RM190.20 juta		

1. LATAR BELAKANG

1.1. Pengurusan Air Pahang Berhad (PAIP) ditubuhkan pada 1 Februari 2012 melalui pengkorporatan Jabatan Bekalan Air Pahang (JBAP) di bawah Akta Syarikat 1965 sebagai syarikat berhad menurut syer dengan modal berbayar berjumlah RM190.20 juta. PAIP dimiliki oleh Perbadanan Setiausaha Kerajaan Pahang (PSK) dengan pegangan saham sebanyak 99.9% dan bakinya dimiliki oleh Kerajaan Negeri Pahang. Dengan pengkorporatan JBAP, Kerajaan Negeri Pahang menyerahkan urusan operasi merawat, membekal dan memungut hasil air daripada penjualan air terawat kepada PAIP.

1.2. Objektif penubuhan PAIP adalah untuk meningkatkan kecekapan operasi bekalan air; mematuhi program jaminan kualiti air bersih kebangsaan; membudayakan penyenggaraan pencegahan bagi keseluruhan sistem bekalan air; meningkatkan hasil; memenuhi kepuasan pelanggan dan pemegang taruh; mengukuhkan pengurusan kewangan; mengurangkan kadar air tidak berhasil (NRW); meningkatkan kompetensi personel; dan memupuk budaya korporat dalam organisasi. Visi PAIP adalah untuk menjadi penyedia perkhidmatan bekalan air bertaraf dunia. Misi PAIP pula adalah untuk memberi fokus kepada kehendak pelanggan; mengurus sistem bekalan air dengan menggunakan amalan terbaik; membangunkan modal insan yang berteraskan inovasi dan kreativiti; menjadikan *Information and Communications Technology* (ICT) sebagai

pemacu kepada kecemerlangan organisasi; serta menguruskan pengurangan NRW secara berkesan dan berterusan.

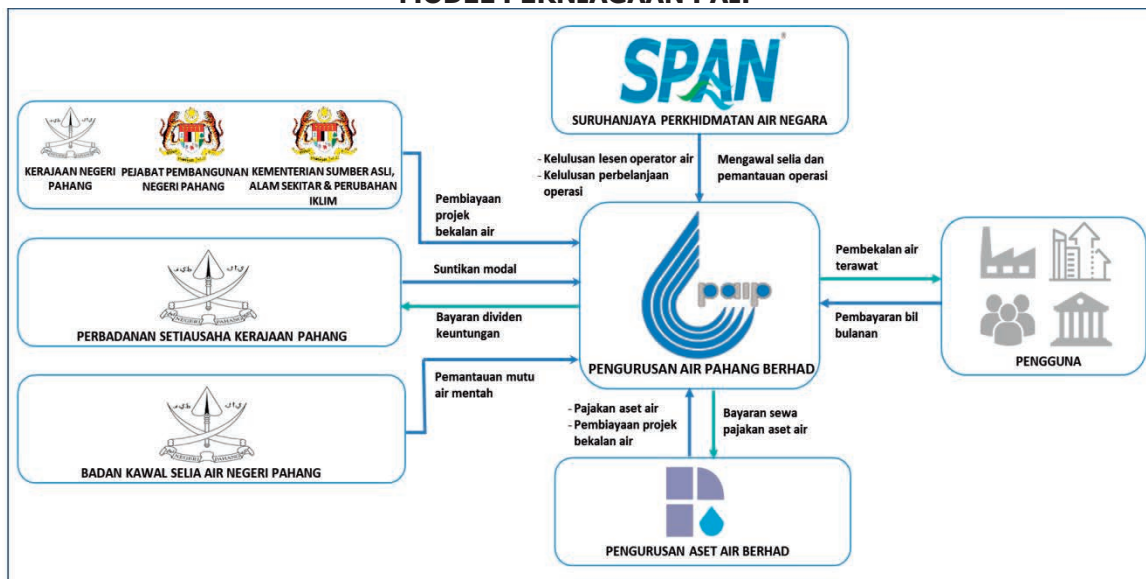
1.3. Aktiviti utama PAIP ialah menjalankan aktiviti perkhidmatan pengurusan bekalan air iaitu memproses, membekal air bersih (terawat) yang terjamin dari segi kuantiti dan kualiti serta mengutip hasil melalui pengebilan kepada pengguna di negeri Pahang. PAIP telah dilesenkan oleh Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara (SPAN) sebagai operator bekalan air untuk negeri Pahang selaras dengan peruntukan Akta Industri Perkhidmatan Air 2006 [*Akta 655*]. SPAN merupakan badan kawal selia yang memantau operasi PAIP dari segi aspek teknikal, kewangan dan khidmat pelanggan berdasarkan syarat khas dan Petunjuk Prestasi Utama (KPI) yang perlu dicapai dalam kelulusan Lesen Individu (Perkhidmatan).

1.4. PAIP telah menyertai Skim Penstrukturan Semula Industri Perkhidmatan Bekalan Air Negeri (Skim Migrasi) sebagai inisiatif Kerajaan Persekutuan untuk menyusun semula bekalan air Kerajaan Negeri dan perbelanjaan modal (CAPEX) bagi meningkatkan infrastruktur bekalan air di negeri Pahang. Oleh itu, perjanjian antara Kerajaan Persekutuan, Kerajaan Negeri, PAIP dan Pengurusan Aset Air Berhad (PAAB) telah dimeterai pada 23 Disember 2020 dan perjanjian tambahan pada 22 Disember 2021. Melalui perjanjian ini, PAAB akan mengambil alih hutang Kerajaan Negeri dengan Kerajaan Persekutuan dengan syarat pelarasan tarif air perlu dilaksanakan di negeri Pahang.

1.5. Sebanyak 118 aset air Kerajaan Negeri berjumlah RM1,091.43 juta diambil alih oleh PAAB dan dipajakan semula kepada PAIP dengan bayaran sewa pajak yang distruktur semula untuk tempoh 45 tahun. Pelaksanaan projek CAPEX PAIP juga dibiayai melalui peruntukan PAAB, Kerajaan Persekutuan, Kerajaan Negeri dan Pejabat Pembangunan Negeri bagi pembangunan infrastruktur dan menaik taraf sistem bekalan air di negeri Pahang.

1.6. Berkuat kuasa 1 Ogos 2022, Kerajaan Negeri telah menaikkan tarif air bagi penggunaan bukan domestik. Kenaikan tarif air terakhir dibuat pada tahun 1983. Semua pengguna domestik tidak terkesan dengan pelaksanaan pelarasan tarif ini kerana tiada perubahan pada kadar dan struktur tarif. Selaras dengan itu, PAIP telah diberikan moratorium bayaran sewa pajak selama lima tahun selepas tarikh permulaan kenaikan tarif air di negeri Pahang. Manakala Badan Kawal Selia Air Negeri Pahang bertanggungjawab memantau mutu air mentah. Model perniagaan PAIP seperti dalam **Rajah 1**.

**RAJAH 1
MODEL PERNIAGAAN PAIP**

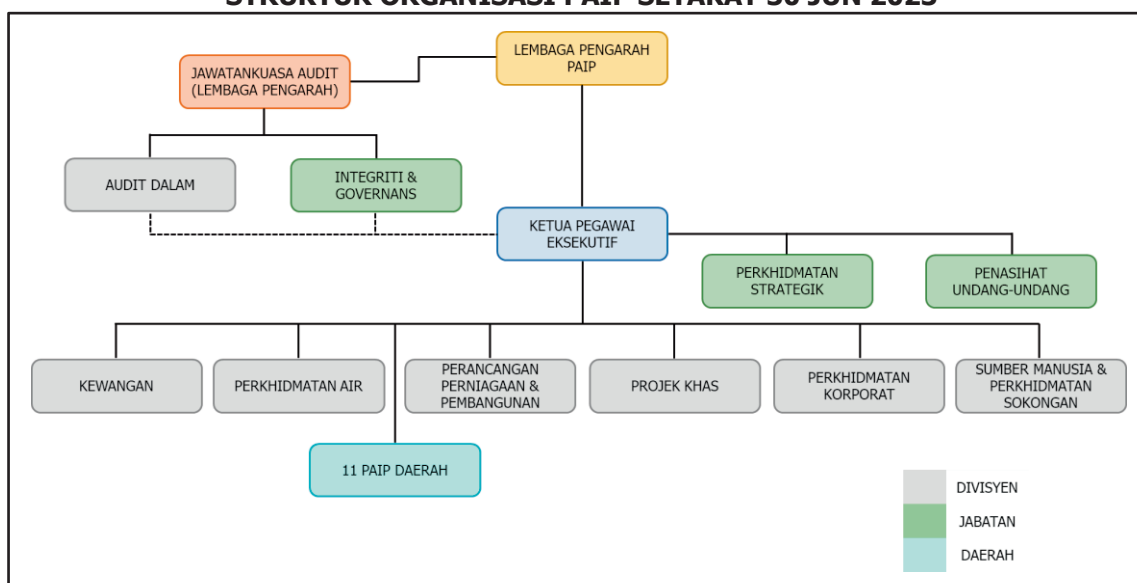


Sumber: Rekod PAIP

1.7. Pengurusan PAIP diketuai oleh Ketua Pegawai Eksekutif (KPE) yang dilantik pada 24 Julai 2019 dan dibantu oleh Ketua Pegawai Kewangan dan lima Pengurus Besar yang mengetuai enam divisyen; Ketua Jabatan Perkhidmatan Strategik; Penasihat Undang-undang; dan 11 Pengurus Daerah. Enam divisyen tersebut ialah Divisyen Kewangan; Divisyen Perkhidmatan Air; Divisyen Perancangan Perniagaan dan Pembangunan; Divisyen Projek Khas; Divisyen Perkhidmatan Korporat; serta Divisyen Sumber Manusia dan Perkhidmatan Sokongan. Pengurus Besar Divisyen Audit Dalam serta Ketua Jabatan Integriti dan Governans pula bertanggungjawab sepenuhnya kepada Lembaga Pengarah. Bagi pengurusan peringkat daerah, Pengurus Daerah dibantu oleh dua atau tiga Penolong Pengurus Daerah yang mengetuai Unit Perkhidmatan Air, Unit Kewangan dan Unit Korporat.

1.8. Setakat bulan Jun 2023, bilangan perjawatan PAIP yang telah diisi adalah sebanyak 1,497 (78.8%) daripada 1,900 yang telah diluluskan termasuk perjawatan bagi 11 Pejabat PAIP di setiap daerah. Struktur organisasi PAIP seperti dalam **Carta 1**. Fungsi dan peranan setiap divisyen dan jabatan seperti dalam **Jadual 1**.

CARTA 1
STRUKTUR ORGANISASI PAIP SETAKAT 30 JUN 2023



Sumber: Divisyen Sumber Manusia dan Perkhidmatan Sokongan PAIP

JADUAL 1
FUNGSI DAN PERANAN DIVISYEN DAN JABATAN DI PAIP

DIVISYEN/JABATAN	PERANAN
Kewangan	- Pengurusan keseluruhan kewangan dan fungsi berkaitan kewangan/pelanggan. - Pengurusan rekod perakaunan dan dokumentasi. - Pengurusan aset dan inventori. - Pengurusan dan penyelarasan proses perolehan dan memastikan pematuhan kepada dasar perolehan syarikat.
Perkhidmatan Air	- Pemantauan dan kawalan keseluruhan NRW. - Penyenggaraan aset air. - Pemantauan dan kawalan sumber air mentah, air terawat dan operasi Loji Rawatan Air. - Pengurusan pertanyaan dan aduan pelanggan melalui saluran telefon dan dalam talian Pusat Layanan Pelanggan (PULAPEL).
Perancangan, Perniagaan dan Pembangunan	- Unjuran permintaan air keseluruhan dan perancangan pembangunan bekalan seluruh Pahang. - Menyediakan nasihat teknikal berkaitan air mengenai perkembangan baharu. - Menjalankan analisis dan membuat cadangan berkenaan dengan keseluruhan perancangan dan sistem bekalan air.
Projek Khas	- Memudahkan amalan dan budaya inovasi. - Penyediaan khidmat nasihat teknikal dan kepakaran kepada jabatan operasi. - Menjalankan penyelidikan dan pembangunan untuk PAIP. - Membangunkan kandungan, sukatan pelajaran dan melaksanakan program pembangunan kecekapan teknologi.
Perkhidmatan Korporat	- Perhubungan awam dan komunikasi luar. - Penjenamaan korporat. - Program tanggungjawab korporat. - Memastikan pematuhan kepada amalan, peraturan keselamatan, kesihatan dan alam sekitar.
Sumber Manusia dan Perkhidmatan Sokongan	- Pengurusan dan pembangunan modal insan dan organisasi. - Menyediakan perkhidmatan kesetiausahaan untuk PAIP dan memastikan pematuhan kepada keperluan berkanun yang berkaitan. - Penyediaan pentadbiran am, pengangkutan dan perkhidmatan sokongan lain. - Penyenggaraan premis pejabat dan kenderaan syarikat.
Perkhidmatan Strategik	- Memandu, membimbing, menyelaraskan dan memantau pelaksanaan inisiatif strategik. - Menyelaraskan dan memantau <i>scorecard</i> KPI korporat dan jabatan. - Pengumpulan maklumat dan analisis peringkat strategik untuk pengurusan atasan membuat keputusan.
Penasihat Undang-undang	- Memastikan pematuhan PAIP kepada rangka kerja dan keperluan undang-undang. - Membantu dan menasihati jabatan lain dalam hal ehwal undang-undang dan dokumentasi. - Menjalankan penguatkuasaan undang-undang bagi pihak PAIP.

DIVISYEN/JABATAN	PERANAN
Audit Dalam	• Mengenal pasti dan menilai risiko kepada pencapaian objektif syarikat. • Membantu meningkatkan keberkesanan sistem kawalan dalaman dan penyeliaan secara berterusan dan melaporkan kepada Jawatankuasa Audit.
Integriti dan Governans	• Memastikan amalan integriti, kesedaran dan penyiasatan. • Pematuhan tadbir urus.
PAIP Daerah	• Pengurusan operasi PAIP di peringkat daerah bagi melaksanakan kerja di bawah Perkhidmatan Air, Perkhidmatan Korporat dan Kewangan/Pelanggan.

Sumber: Divisyen Sumber Manusia dan Perkhidmatan Sokongan PAIP

1.9. Setakat akhir tahun 2022, PAIP mengendalikan operasi 73 Loji Rawatan Air (LRA) yang mengeluarkan air terawat sebanyak 1,373.29 juta liter sehari, manakala LRA Tioman di Rompin tidak beroperasi untuk mengeluarkan air terawat kerana tiada permintaan air terawat daripada penduduk Tioman. Pengeluaran air terawat adalah untuk kegunaan 466,337 akaun pengguna melalui rangkaian paip agihan pelbagai saiz dan jenis sepanjang 15,426.75 km ke seluruh negeri Pahang. Bagi tahun 2020 hingga 2022, PAIP telah menjana pendapatan berjumlah RM634.50 juta. Sejumlah RM602.63 juta (95%) daripada keseluruhan pendapatan disumbangkan melalui penjualan air terawat, manakala RM31.87 juta (5%) merupakan hasil pendapatan lain. Bilangan LRA yang beroperasi seperti dalam **Jadual 2**.

JADUAL 2
BILANGAN LRA PAIP YANG BEROPERASI
DI NEGERI PAHANG SETAKAT 31 DISEMBER 2022

BIL.	DAERAH	BILANGAN LRA	TAHUN
			MULA BEROPERASI
1.	Kuantan	6	1959 – 2014
2.	Maran	8	1968 – 2002
3.	* Rompin	6	1979 – 2012
4.	Pekan	7	1982 – 2017
5.	Cameron Highlands	3	2000 – 2014
6.	Temerloh	5	1978 – 2012
7.	Bentong	7	1963 – 1991
8.	Lipis	9	1984 – 1994
9.	Raub	8	1920 – 2010
10.	Jerantut	11	1972 – 2014
11.	Bera	4	2002 – 2011
JUMLAH		74	

Sumber: Unit Awam, Divisyen Perkhidmatan Air PAIP

Nota: (*) – Satu daripada enam LRA di daerah Rompin tidak beroperasi iaitu LRA Tioman

2. OBJEKTIF PENGAUDITAN

Pengauditan dijalankan untuk menilai pencapaian objektif penubuhan PAIP melalui pengurusan aktiviti perkhidmatan pengurusan bekalan air yang cekap dan berkesan; amalan tadbir urus korporat yang baik; dan kedudukan kewangan syarikat yang kukuh.

3. SKOP PENGAUDITAN

3.1. Pengauditan ini melibatkan aktiviti utama PAIP iaitu perkhidmatan pengurusan bekalan air bagi tahun 2020 hingga 2022. Aktiviti ini dipilih untuk diaudit kerana merupakan aktiviti utama dan penyumbang utama pendapatan PAIP serta melibatkan kos operasi yang tinggi. Dua bidang utama yang dinilai bagi pengurusan aktiviti ialah prestasi dan pengurusan aktiviti perkhidmatan pengurusan bekalan air. Prestasi aktiviti dinilai daripada aspek pencapaian output dan pencapaian keberhasilan. Perkara yang dinilai dalam pengurusan aktiviti ialah aktiviti pengeluaran dan pembekalan air terawat dan aktiviti pengurusan kutipan hasil air terawat.

3.2. Selain itu, pengauditan ini melibatkan lapar aspek tadbir urus korporat PAIP bagi tahun 2020 hingga bulan Jun 2023 dalam mengurus dan mengendalikan aktiviti syarikat. Aspek tadbir urus korporat yang dinilai ialah Pengerusi; Lembaga Pengarah; KPE; Setiausaha Syarikat; Prosedur Operasi Standard (SOP); Pelan Strategik dan KPI; Jawatankuasa Audit (JKA); dan Audit Dalam. Aspek kedudukan kewangan pula meliputi analisis penyata kewangan beraudit tahun 2020, 2021 dan 2022.

3.3. Pengauditan ini telah dijalankan di Ibu Pejabat PAIP, Kuantan dan lawatan fizikal di 13 LRA daerah terpilih telah dijalankan bagi mengesahkan pelaksanaan aktiviti perkhidmatan pengurusan bekalan air seperti dalam **Jadual 3**.

JADUAL 3
LAWATAN FIZIKAL AUDIT KE LRA DI PAIP DAERAH

DAERAH	LOJI RAWATAN AIR	TARIKH LAWATAN	JUSTIFIKASI
Kuantan	LRA Semambu	15.02.2023	- Rizab margin kurang daripada 15% dan beroperasi melebihi had kapasiti reka bentuk. - Menggunakan khidmat pekerja luar bagi LRA Lepar Hilir.
	LRA Panching		
	LRA Lepar Hilir	16.02.2023	
Maran	LRA Jengka 3 – 7	28.02.2023	LRA ditutup sebanyak 39 kali akibat kekeruhan yang tinggi bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022 dan menggunakan kaedah rawatan air jenis <i>dynasand</i> .
	LRA Kertau		Rizab margin kurang daripada 15% dan LRA lama yang merawat air masih menggunakan sistem <i>compact clarifier</i> .
Temerloh	LRA Mempateh	01.03.2023	Rizab margin kurang daripada 15%.
	LRA Seberang Temerloh		Rizab margin kurang daripada 15% dan merupakan LRA kedua terbesar di daerah Temerloh.
Raub	LRA Sg. Semantan	02.03.2023	Rizab margin kurang daripada 15%.
Pekan	LRA Nenasi	07.03.2023	Rizab margin kurang daripada 15% dan beroperasi melebihi had kapasiti reka bentuk serta menggunakan sistem telaga tiub.
	LRA Ganchong		Merupakan LRA terbesar di daerah Pekan.
Rompin	LRA Tioman	08.03.2023	Tidak beroperasi merawat sejak siap dibina pada tahun 2012.
	LRA Selendang		Rizab margin kurang daripada 15% dan antara LRA yang menggunakan sistem empangan bagi mendapatkan air mentah.
	LRA Sepayang		

Sumber: Jabatan Audit Negara

4. METODOLOGI PENGAUDITAN

Pengauditan dijalankan dengan menyemak rekod, fail dan dokumen yang dikemukakan oleh pengurusan PAIP serta menganalisis data berkaitan. Pemeriksaan fizikal serta perbincangan dan temu bual dengan pegawai terlibat juga dijalankan untuk mendapatkan penjelasan lanjut. Selain itu, soal selidik mengenai kepuasan pelanggan juga telah diedarkan. Bagi kedudukan kewangan, penilaian dilaksanakan berdasarkan penyata kewangan PAIP yang telah diaudit oleh Tetuan MNZWAJ Associates bagi tahun kewangan 2020, 2021 dan 2022.

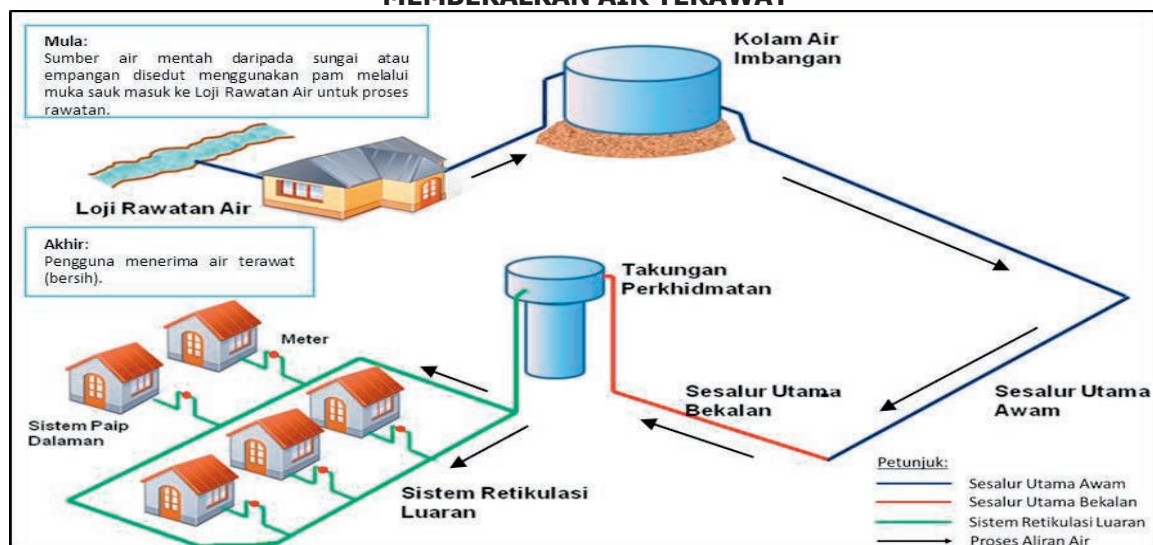
5. PENEMUAN AUDIT TERPERINCI

Pengauditan telah dijalankan pada bulan Januari hingga Jun 2023. Perkara yang ditemui serta maklum balas daripada PAIP telah dibincangkan dalam Mesyuarat Penutup pada 11 September 2023. Penjelasan lanjut bagi setiap penemuan Audit adalah seperti perenggan berikut:

5.1. Prestasi Aktiviti

Pengurusan aktiviti yang cekap akan memastikan operasi syarikat berterusan dan menjamin pencapaian objektifnya. PAIP bertanggungjawab menjalankan aktiviti memproses dan membekalkan air terawat mencukupi dan berterusan yang mematuhi piawaian kebangsaan. Secara umum, carta alir proses kerja bagi aktiviti syarikat seperti dalam **Rajah 2**.

RAJAH 2
CARTA ALIR PROSES KERJA PAIP BAGI AKTIVITI MEMPROSES DAN MEMBEKALKAN AIR TERAWAT



Sumber: Divisyen Perkhidmatan Air PAIP

5.1.1. Pencapaian Output

5.1.1.1. Pengeluaran dan Pembekalan Air Terawat

a. Kapasiti Reka Bentuk LRA dan Prestasi Rizab Margin

- i. Berdasarkan deklarasi terhadap jumlah LRA di negeri Pahang dan kapasiti reka bentuk LRA yang dilaporkan kepada SPAN pada 7 Disember 2021, PAIP hendaklah memastikan pengeluaran air terawat tidak melebihi hingga maksimum 20% daripada kapasiti reka bentuk asal LRA (maksimum 120%).
- ii. Semakan Audit mendapati **pengeluaran air terawat sehari di semua LRA tidak melebihi kapasiti reka bentuk asal kecuali di LRA Brinchang, Cameron Highlands yang mencatat pengeluaran air terawat sehari sebanyak 293%** berbanding kapasiti maksimum 120% seperti dalam **Jadual 4**.

JADUAL 4
PENGELUARAN AIR TERAWAT SEHARI
DI DAERAH CAMERON HIGHLANDS BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

	KAPASITI REKA BENTUK LOJI (Juta Liter/Hari)			PENGELUARAN AIR TERAWAT					
				(Juta Liter/Hari)			(%)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
CAMERON HIGHLANDS									
Sg. Terla	20.43	20.43	20.43	13.59	12.13	18.08	66.5	59.4	88.5
Habu	11.35	11.35	11.35	3.91	6.10	6.67	34.4	53.7	58.8
Brinchang	2.28	2.28	2.28	1.74	3.33	6.68	76.3	146.1	293.0
Jumlah	34.06	34.06	34.06	19.24	21.56	31.43	56.5	63.3	92.3

Sumber: Laporan Bahagian Pengeluaran (Loji), Unit Awam, Divisyen Perkhidmatan Air PAIP

Nota: $\text{Pengeluaran air terawat (\%)} = \frac{(\text{Jumlah Pengeluaran Air Terawat})}{\text{Jumlah Kapasiti Reka Bentuk LRA}} \times 100$

- iii. PAIP hendaklah memastikan julat rizab margin mencapai sasaran minimum 15% pada setiap masa berbanding kapasiti reka bentuk LRA. SPAN mengesyorkan julat rizab margin yang ideal adalah pada kadar antara 10% hingga 15% mengikut kemampuan LRA masing-masing. SPAN menetapkan kategori rizab margin iaitu selesa (melebihi 15%), rendah (5% hingga 15%) dan kritikal (di bawah 5%).
- iv. Semakan Audit terhadap Laporan Bahagian Pengeluaran (Loji) bagi tahun 2020 hingga 2022 mendapati PAIP mempunyai 73 LRA berkapasiti reka

bentuk sebanyak 1,609.34 juta liter air sehari dengan pengeluaran air terawat sebanyak 1,373.29 juta liter sehari kepada pengguna di negeri Pahang setakat tahun 2022. Satu LRA lagi iaitu LRA Tioman berkapasiti tiga juta liter sehari tidak beroperasi untuk mengeluarkan air terawat tetapi penduduk Tioman tetap mendapatkan bekalan air tanpa rawatan secara percuma melalui LRA tersebut.

- v. Analisis Audit terhadap prestasi pencapaian rizab margin air terawat bagi 73 daripada 74 LRA yang beroperasi berbanding kapasiti reka bentuk bagi tahun 2020 hingga 2022 mendapati secara keseluruhan, rizab margin di negeri Pahang menunjukkan penurunan dari tahun 2020 hingga 2022 iaitu masing-masing sebanyak 21.4%, 20% dan 15%. Bagaimanapun kadar tersebut masih pada paras rizab margin ideal yang disyorkan oleh SPAN.
- vi. Analisis mengikut daerah pada tahun 2022 pula mendapati setiap daerah mempunyai rizab margin melebihi 15% kecuali **di daerah Kuantan mempunyai rizab margin yang kritikal iaitu sebanyak -2.6%, manakala Cameron Highlands mempunyai rizab margin yang rendah sebanyak 7.7% iaitu di bawah paras sasaran ditetapkan.** Pihak Audit mendapati kadar rizab margin kedua-dua daerah ini semakin berkurangan disebabkan peningkatan permintaan bekalan air yang ketara terutamanya di kawasan bandar dan perindustrian. Oleh itu, **kapasiti reka bentuk LRA yang sedia ada tidak dapat menampung pengeluaran air terawat yang semakin meningkat.** Kesan bacaan rizab margin yang rendah dengan kadar kurang daripada 15% boleh menyebabkan bekalan air terputus kepada pengguna apabila berlaku gangguan bekalan air terutamanya disebabkan penutupan LRA dalam tempoh yang lama. Butiran lanjut prestasi pengeluaran dan rizab margin air terawat di negeri Pahang seperti dalam **Jadual 5.**

JADUAL 5
PRESTASI PENGELUARAN DAN PENCAPAIAN RIZAB MARGIN AIR TERAWAT
DI NEGERI PAHANG BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

DAERAH	BILANGAN LRA	KAPASITI REKA BENTUK LOJI (Juta Liter/Sehari)	PENGELUARAN AIR TERAWAT (Juta Liter/Sehari)			RIZAB MARGIN (%)		
			2020	2021	2022	2020	2021	2022
Kuantan	6	523.40	476.06	478.90	537.14	9.0	8.5	(2.6)
Maran	8	122.30	91.84	91.15	93.70	24.9	25.5	23.4
Rompin	6	111.86	90.00	90.94	92.16	19.5	18.7	17.6
Pekan	7	142.54	87.24	89.73	91.89	38.8	37	35.5
Cameron Highlands	3	34.06	19.24	21.56	31.43	43.5	36.7	7.7
Temerloh	5	194.16	162.48	164.71	161.01	16.3	15.2	17.1
Bentong	7	128.16	79.66	81.16	81.76	37.8	36.7	36.2
Lipis	9	83.04	53.60	61.67	65.43	35.5	25.7	21.2
Raub	8	89.44	68.15	69.37	73.41	23.8	22.4	18.0
Jerantut	11	112.63	87.53	86.85	88.79	22.3	22.9	21.2
Bera	4	70.75	51.68	53.75	56.57	27.0	24.0	20.0
JUMLAH KESELURUHAN	74	1,612.34	1,267.48	1,289.79	1,373.29	21.4*	20.0*	15.0*

Sumber: Laporan Bahagian Pengeluaran (Loji), Unit Awam, Divisyen Perkhidmatan Air PAIP

Nota: Rizab Margin (%)

$$= \frac{(\text{Jumlah Kapasiti Reka Bentuk LRA} - \text{Pengeluaran Air Terawat})}{\text{Jumlah Kapasiti Reka Bentuk LRA}} \times 100$$

(*)

Negatif Rizab Margin
Rizab Margin di Bawah 15%
Minimum 15% dan ke atas
Daerah Rompin

- Pengiraan rizab margin keseluruhan bagi tahun 2020 hingga 2022 adalah berdasarkan jumlah keseluruhan pengeluaran air terawat sehari semua daerah
- Pengeluaran air terawat melebihi kapasiti reka bentuk LRA (*overloading*)
- Simpanan air berisiko tidak mencukupi
- Simpanan air yang mencukupi mengikut sasaran
- Satu daripada enam LRA iaitu LRA Tioman tidak beroperasi

Maklum Balas PAIP pada 6 September dan 17 Oktober 2023

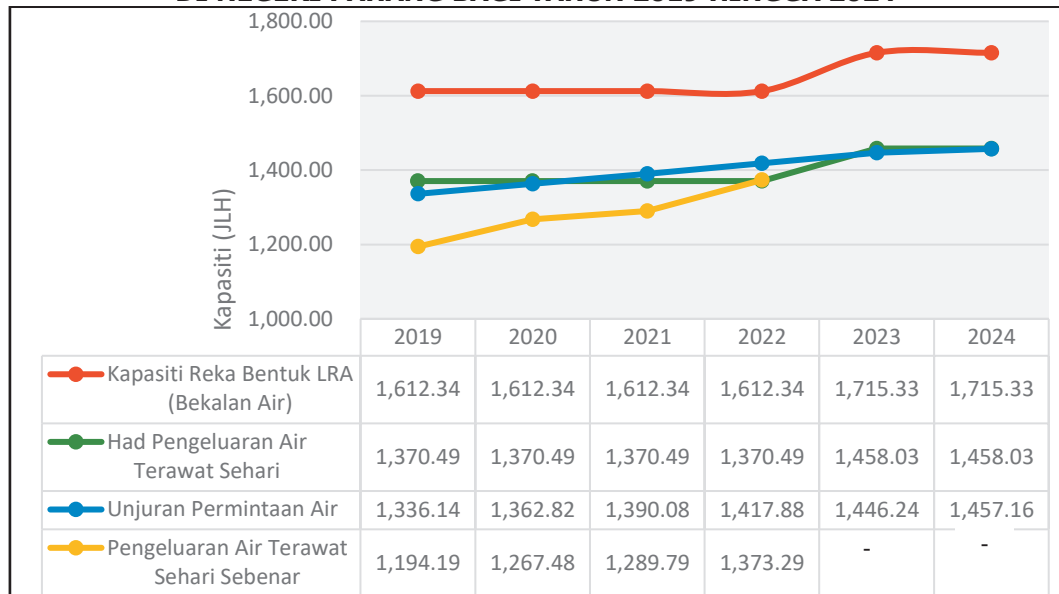
Rizab margin yang kritikal (-2.6%) di daerah Kuantan disebabkan permintaan bekalan air terawat yang tinggi dari Kawasan Perindustrian Gebeng. Setelah Projek Bekalan Air Gebeng dapat disiapkan pada tahun 2024, maka kadar rizab margin di daerah Kuantan meningkat kepada 7.2%. Kadar rizab margin tersebut akan terus meningkat kepada 38.8% setelah Projek LRA Bukit Puling disiapkan pula pada tahun 2027.

Rizab margin yang rendah (7.7%) di daerah Cameron Highlands pula disebabkan permintaan bekalan air terawat yang tinggi daripada Permohonan Sistem Retikulasi Air Utama Bagi Cadangan Skim Pembangunan Bercampur di Tanah Rata oleh syarikat pemaju (3,006 m³/hari semasa dan jumlah keseluruhan permintaan untuk pembangunan tersebut ialah 3,808 m³/hari). Oleh itu, setelah dua projek naik taraf bagi LRA Brinchang dan LRA Terla ini disiapkan, kadar rizab margin di daerah Cameron Highlands meningkat menjadi 45.4% pada tahun 2025.

b. Unjuran Permintaan Air

- i. PAIP telah menyediakan unjuran permintaan dan bekalan air untuk memastikan pengguna di negeri Pahang mendapat air yang mencukupi bagi menampung peningkatan permintaan air. Berdasarkan Laporan Pencapaian PAIP bagi Tahun 2021, unjuran permintaan air di negeri Pahang pada tahun 2019 hingga 2024 menunjukkan peningkatan tidak melebihi 2% pada setiap tahun.
- ii. Semakan Audit mendapati pengeluaran air terawat sehari sebenar bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022 menunjukkan trend meningkat setiap tahun masing-masing sebanyak 1,267.48 juta liter, 1,289.79 juta liter dan 1,373.29 juta liter seperti dalam **Jadual 5**. Peningkatan ini sejajar dengan pertambahan bilangan pengguna dan pertumbuhan ekonomi bagi tempoh tersebut. Maklumat unjuran permintaan air berbanding dengan pengeluaran air terawat sehari sebenar, kapasiti reka bentuk LRA dan had pengeluaran air terawat sehari di negeri Pahang seperti dalam **Carta 2**.

CARTA 2
UNJURAN PERMINTAAN DAN BEKALAN AIR (*SUPPLY & DEMAND*)
DI NEGERI PAHANG BAGI TAHUN 2019 HINGGA 2024



Sumber: Laporan Pencapaian PAIP Tahun 2021 dan 2022

Nota: Kapasiti Reka Bentuk LRA - Tidak termasuk LRA Tioman
- Tahun 2019 hingga 2022, kapasiti adalah sama berdasarkan deklarasi PAIP kepada SPAN
- Tahun 2023, kapasiti bertambah setelah dua projek naik taraf LRA siap iaitu LRA Karak Baru Fasa 1 (+11 JLN) dan Bekalan Air Gebeng (+90 JLN)
Had Pengeluaran Air Terawat Sehari - 85% daripada jumlah kapasiti reka bentuk LRA iaitu had kapasiti terbaik/ideal pengeluaran air terawat kepada pengguna dalam sehari

- iii. PAIP hendaklah memastikan pengeluaran air terawat tidak melebihi hingga maksimum 20% daripada kapasiti reka bentuk asal LRA (maksimum 120%). Had pengeluaran air terawat sehari yang ditetapkan bagi setiap LRA hendaklah tidak melebihi 85% daripada kapasiti reka bentuk asal.
- iv. Analisis Audit bagi tempoh tahun 2019 hingga 2024 mendapati unjuran permintaan air dan pengeluaran air terawat sebenar (permintaan air) tidak melebihi kapasiti reka bentuk LRA dan had pengeluaran air terawat yang ditetapkan. Bagaimanapun, **unjuran permintaan air melebihi had pengeluaran air terawat pada tahun 2021 dan 2022, manakala pengeluaran air terawat sebenar melebihi had pengeluaran air terawat** tetapi masih tidak melebihi kapasiti reka bentuk LRA pada tahun 2022.

Maklum Balas PAIP pada 6 September 2023

Bagi meningkatkan kapasiti pengeluaran air terawat, PAIP telah merancang untuk melaksanakan pembangunan infrastruktur melibatkan 14 projek membina baharu/ menaik taraf LRA di lapan daerah yang diluluskan dalam Tempoh Operasi ke-4 (OP4) seperti dalam Laporan Pencapaian Rizab Margin Bekalan Air Tahun 2022 bagi Negeri-negeri Semenanjung Malaysia dan Wilayah Persekutuan Labuan oleh SPAN.

c. Liputan Bekalan Air Kepada Pengguna

- i. Berdasarkan KPI yang diluluskan oleh SPAN, PAIP perlu memastikan sasaran keluasan liputan bekalan air dari aspek liputan bekalan air terawat mencapai tahap 100% di kawasan bandar dan 99% di kawasan luar bandar. Penetapan sasaran ini bagi menjamin semua penduduk di negeri Pahang mendapat bekalan air yang dirawat.
- ii. Semakan Audit terhadap Laporan Pencapaian PAIP bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022 mendapati PAIP telah pencapaian sasaran KPI Keluasan Liputan Bekalan Air ialah 100% di kawasan bandar dan 99% di kawasan luar bandar. Pencapaian tahap liputan bekalan air ini dibuat berdasarkan kepada jumlah akaun pengguna aktif di negeri Pahang. Selain itu, tiada aduan diterima berkaitan ketiadaan bekalan air terawat di sesuatu kawasan juga diambil kira.
- iii. Namun, setakat tahun 2022, sebanyak 5,193 unit kediaman (1%) di kawasan luar bandar masih belum menerima bekalan air terawat. Daerah Lipis merekodkan bilangan tertinggi yang tidak menerima liputan bekalan air terawat di negeri Pahang iaitu sebanyak 1,629 (31.4%) daripada 5,193 bilangan unit kediaman/rumah. Antara faktor utama kawasan terlibat masih tiada liputan bekalan air terawat disebabkan ketiadaan paip agihan kerana kawasan tersebut jauh dari sistem perpaipan serta infrastruktur sedia ada. Selain itu, kos yang tinggi diperlukan bagi membangunkan sistem perpaipan di kawasan tersebut. Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 6**.

JADUAL 6
BILANGAN KEDIAMAN/RUMAH YANG BELUM MENDAPAT
BEKALAN AIR TERAWAT SETAKAT TAHUN 2022

BIL.	DAERAH	BILANGAN LOKASI	KEDIAMAN/RUMAH		SEBAB
			UNIT	%	
1.	Kuantan	21	315	6.1	Tiada paip agihan.
2.	Maran	11	213	4.1	Tiada paip agihan.
3.	Rompin	3	118	2.3	Paip telah dipasang tetapi tekanan tidak mencukupi.
		6	877	16.9	Tiada paip agihan.
4.	Pekan	10	300	5.8	Tiada paip agihan.
5.	Cameron Highlands	6	551	10.6	Tiada paip agihan.
6.	Temerloh	1	30	0.6	Menerima bekalan air dari sistem air telaga (sistem rossington) yang dibina di kawasan pendalaman orang Asli oleh Jabatan Kemajuan Orang Asli/Kementerian Kemajuan Desa dan Wilayah).
		3	105	2.0	Menerima bekalan air dari sistem air bukit yang dibina oleh Kementerian Kesihatan Malaysia.
		1	20	0.4	Menerima bekalan air dari sistem air telaga.
7.	Bentong	7	176	3.4	Tiada paip agihan.
8.	Lipis	4	374	7.2	Menerima bekalan air dari sistem air bukit.
		14	1,255	24.2	Tiada paip agihan.
9.	Raub	9	61	1.2	Tiada paip agihan.
10.	Jerantut	1	2	* 0.0	Tiada paip agihan.
		13	676	13	Menerima bekalan air dari sistem air bukit dan sungai.
11.	Bera	2	120	2.3	Telaga tiub.
JUMLAH		112	5,193	100	

Sumber: Laporan Pencapaian PAIP Tahun 2022

Nota: (*) – 0.03851%

Pengiraan 1% kawasan luar - $\frac{5,193 \text{ unit kediaman di kawasan luar bandar}}{466,337 \text{ akaun aktif}} \times 100\%$
 bandar belum menerima bekalan air terawat

Maklum Balas PAIP pada 6 September 2023

Kawasan bandar mempunyai liputan 100% kecuali projek perumahan baharu yang dalam perancangan pemaju dan pembinaan. Kawasan luar bandar pula mempunyai liputan 99% bekalan air kepada pengguna disebabkan terdapat kawasan yang belum mendapat bekalan air bersih seperti Pos Betau dan kawasan pedalaman.

Pendapat Audit | Secara keseluruhan, prestasi pencapaian output PAIP bagi aktiviti pengeluaran dan pembekalan air terawat adalah baik kerana kadar rizab margin bagi negeri Pahang telah mencapai 15% seperti yang ditetapkan iaitu pada tahap selesa yang disyorkan oleh SPAN. Projek naik taraf LRA yang dilaksanakan mengikut jadual ditetapkan dapat mengatasi masalah LRA yang beroperasi melebihi had kapasiti dan kadar rizab margin

boleh dicapai seperti yang disasarkan. PAIP juga dapat membekalkan air terawat kepada pengguna di negeri Pahang antara 99% hingga 100%. Namun, masih terdapat kawasan luar bandar (1%) yang masih belum menerima bekalan air terawat.

5.1.1.2. Pengeluaran Bil, Prestasi Jualan dan Kos Air Terawat

Berdasarkan rekod PAIP, secara keseluruhan bilangan akaun aktif yang berdaftar di negeri Pahang pada 31 Disember 2022 ialah 466,337 akaun. Bilangan akaun tersebut meningkat sebanyak 19,738 (4.4%) dari tahun 2020 hingga 2022. Jenis akaun pengguna PAIP terdiri daripada kediaman, komersial, kerajaan dan lain-lain seperti pelabuhan, rumah ibadat, serta fasiliti kolam renang awam dan persendirian. Kediaman merupakan bilangan akaun aktif yang tertinggi. Butiran lanjut bilangan akaun aktif PAIP seperti dalam **Jadual 7**.

JADUAL 7
BILANGAN AKAUN AKTIF PAIP BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

JENIS AKAUN	BILANGAN AKAUN (TAHUN)					
	2020	(%)	2021	(%)	2022	(%)
Kediaman	389,144	87.1	397,241	86.9	404,772	86.8
Komersial	50,945	11.4	53,291	11.6	55,037	11.8
Kerajaan	4,410	1.0	4,397	1.0	4,320	0.9
Lain-lain	2,100	0.5	2,133	0.5	2,208	0.5
JUMLAH	446,599	100	457,062	100	466,337	100

Sumber: Laporan Bilangan Pengguna Mengikut Tarif Sistem eWater PAIP

a. Prestasi Pengeluaran Bil dan Kutipan

- Berdasarkan KPI Kecekapan Pengebilan yang diluluskan oleh SPAN, PAIP hendaklah mencapai tahap 99.9% pada tahun 2020 hingga 2021 dan 100% pada tahun 2022 bagi pengeluaran bil berbanding akaun pengguna. Semakan Audit mendapati KPI Kecekapan Pengebilan adalah antara 99% hingga 99.9% bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022.
- KPI Tempoh Kutipan Purata Hari yang diluluskan oleh SPAN pula, menghendaki PAIP memastikan tempoh kutipan purata bil tidak melebihi 90 hari pada tahun 2020 hingga 2021 dan tidak melebihi 86 hari pada tahun 2022. PAIP mengeluarkan bil secara bulanan melalui tiga jenis bacaan meter sama ada secara normal (N - Bacaan Sebenar), anggaran (E - Meter Tidak Boleh Dibaca) atau purata (A - Meter Rosak).

- iii. Semakan selanjutnya terhadap Laporan Pencapaian PAIP bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022 mendapati KPI Tempoh Kutipan Purata Hari mencapai antara 90 hari hingga 115 hari bagi tahun 2020 dan 2021 dan 65 hari pada tahun 2022 berbanding sasaran yang ditetapkan. Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 8**.

JADUAL 8
PENCAPAIAN PENGELUARAN BIL DAN
TEMPOH KUTIPAN PURATA HARI BERBANDING KPI
BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

TAHUN	KECEKAPAN PENGELUARAN BIL (%)			TEMPOH KUTIPAN PURATA (Hari)		
	SASARAN	SEBENAR	VARIAN	SEBENAR	SASARAN	VARIAN
2020	99.9	99.9	-	90	90	-
2021		99	0.9		115	(25)
2022	100	99.7	0.3	86	65	21

Sumber: Laporan Pencapaian PAIP Tahun 2020, 2021 dan 2022

Maklum Balas PAIP pada 11 September dan 17 Oktober 2023

Secara keseluruhan, kecekapan pengebilan adalah pada tahap yang baik kerana varian ketidakcapaian adalah kecil antara 0.3 hingga 0.9 peratus. Antara faktor yang menyebabkan ketidakcapaian adalah disebabkan faktor luar jangka seperti keadaan cuaca, kerosakan alat bacaan meter dan sebagainya.

Pada tahun 2021, pencapaian prestasi kutipan adalah kurang memberangsangkan disebabkan oleh pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) secara menyeluruh dan berfasa yang mengehadkan operasi dan pergerakan pada tahun tersebut. Selain itu, saranan Kerajaan turut menyarankan agar kelonggaran berkaitan keperluan asas diberikan agensi pengurusan yang terlibat.

Berkuat kuasa 1 Januari 2022, Unit Penguatkuasaan PAIP telah diletakkan di bawah Divisyen Perkhidmatan Air bagi memperketatkan penguatkuasaan dalam perkhidmatan air.

b. Prestasi Jualan Air

- i. Berdasarkan bajet tahunan syarikat yang diluluskan dalam mesyuarat Ahli LP bagi tahun 2020 hingga 2022, PAIP hendaklah mencapai sasaran jumlah jualan air yang ditetapkan iaitu antara RM182.33 juta hingga RM204.90 juta.

- ii. Semakan Audit terhadap Ringkasan Hasil Air Mengikut Daerah dan Tarif (Selepas Pelarasan Debit dan Kredit) Sistem eWater pada tahun 2020 hingga 2022 mendapati, jumlah jualan air sebenar berdasarkan pengebilan menunjukkan trend menurun dan menaik antara 93.9% hingga 115.8% berbanding sasaran jumlah jualan air. Jualan air sebenar pada tahun 2020 dan 2021 masing-masing mencapai 98.7% dan 93.9% berbanding sasaran ditetapkan kerana penutupan sektor komersial akibat penularan wabak pandemik Covid-19 yang melanda negara.
- iii. Semakan selanjutnya terhadap Laporan Ringkasan Kutipan Mengikut Kod Kutipan Sistem eWater mendapati jumlah kutipan hasil air pula adalah antara RM176.02 juta hingga RM224.86 juta pada tahun 2020 hingga 2022 berbanding jumlah jualan air sebenar berdasarkan pengebilan iaitu antara RM179.95 juta hingga RM237.26 juta.
- iv. Pencapaian jumlah kutipan hasil air menunjukkan trend menurun iaitu daripada 97.8% pada tahun 2020 kepada 94.8% pada tahun 2022 berbanding jumlah pengeluaran bil bagi tempoh yang sama. Perkara ini juga disebabkan wabak pandemik Covid-19 yang melanda negara pada tahun 2020 dan 2021. Pada tahun 2022 pula, jumlah kutipan hasil air hanya mencapai 94.8% berbanding pengeluaran bil kerana peningkatan tunggakan bayaran bil disebabkan kenaikan tarif bukan domestik yang diluluskan mulai 1 Ogos 2022.
- v. Analisis Audit mendapati hasil jualan air merupakan penyumbang utama kepada pendapatan syarikat iaitu sebanyak 94.5% hingga 95.4% daripada jumlah pendapatan syarikat. Pada tahun 2022, pendapatan PAIP **meningkat sejumlah RM57.84 juta (29.9%) kepada RM251.11 juta berbanding RM193.27 juta pada tahun 2021** seperti dinyatakan dalam **Jadual 12** [perenggan c (viii)]. Peningkatan ini disebabkan oleh **kenaikan tarif bagi akaun pengguna kategori bukan domestik berkuat kuasa 1 Ogos 2022**. Secara keseluruhan, pendapatan PAIP menunjukkan trend meningkat dari tahun 2020 hingga 2022. Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 9**.

JADUAL 9
PRESTASI JUALAN AIR BERBANDING SASARAN
BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

TAHUN	SASARAN JUALAN AIR BERDASARKAN BAJET (RM Juta) (a)	JUMLAH JUALAN AIR BERDASARKAN PENGEKIPAN (RM Juta) (b)	% (c) = (b)/(a) x 100	JUMLAH KUTIPAN HASIL AIR (RM Juta) (d)	% (e) = (d)/(b) x 100
2020	182.33	179.95	98.7	176.02	97.8
2021	196.15	184.11	93.9	179.96	97.7
2022	204.90	237.26	115.8	224.86	94.8
JUMLAH KESELURUHAN	583.38	601.32	103.1	580.84	96.6

Sumber: Bajet; Ringkasan Kutipan Mengikut Pusat Kutipan; Laporan Pencapaian PAIP; dan Sistem eWater

Maklum Balas PAIP pada 6 dan 12 September serta 17 Oktober 2023

Pada tahun 2020 dan 2021, jualan dan kutipan hasil air menurun berbanding sasaran disebabkan oleh pelaksanaan PKP akibat penularan pandemik Covid-19 yang menyebabkan majoriti aktiviti ekonomi terhenti. Pencapaian tahun 2022 melebihi sasaran pula disebabkan oleh pelarasan tarif bukan domestik yang dilaksanakan pada bulan Ogos 2022. Penurunan kutipan hasil air pada tahun 2022 adalah disebabkan oleh peningkatan tunggakan bukan domestik terutama dalam akaun kerajaan akibat pelarasan tarif bukan domestik pada bulan Ogos 2022.

Trend kutipan hasil air PAIP adalah sama pada setiap tahun disebabkan terdapat pengguna yang lewat membuat bayaran bil hingga melebihi tiga bulan atau secara purata dalam tempoh 90 hari kerana bil bulanan yang terlalu rendah bagi kategori domestik. Pihak PAIP telah menghantar notis kepada pengguna yang mempunyai tunggakan melebihi 30 hari.

c. Prestasi Kos Operasi Membekalkan Air Terawat

- i. Berdasarkan KPI Kos Operasi, PAIP hendaklah memastikan kos operasi bagi setiap 1,000 akaun pengguna dan kos setiap meter padu (m³) air terawat tidak melebihi sasaran yang ditetapkan. Bagi tahun 2020 hingga 2022, kos setiap 1,000 akaun pengguna sasaran ditetapkan antara RM688,898 hingga RM772,640. Bagi kos setiap meter padu (m³) air terawat yang dikeluarkan pula, sasaran ditetapkan antara RM0.67 hingga RM0.82 termasuk denda lewat bayaran bil Tenaga Nasional Berhad (TNB). PAIP melaporkan pencapaian KPI bagi kos operasi berdasarkan penyata kewangan yang belum diaudit.

- ii. Analisis Audit mendapati prestasi pencapaian kos operasi membekalkan air terawat bagi setiap 1,000 akaun pengguna tidak melebihi sasaran pada tahun 2020 dan 2021 **tetapi bagi tahun 2022, kos operasi melebihi 11.1% daripada sasaran yang ditetapkan.** Kos operasi bagi setiap m³ air terawat yang dikeluarkan juga tidak melebihi sasaran yang ditetapkan **kecuali pada tahun 2022 melebihi 6% daripada sasaran yang ditetapkan.** Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 10.**

JADUAL 10
PRESTASI PENCAPAIAN KOS OPERASI MEMBEKALKAN AIR TERAWAT
BERBANDING SASARAN PAIP BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

TAHUN	KOS OPERASI					
	SETIAP 1,000 AKAUN PENGGUNA			SETIAP m ³ AIR TERAWAT DIKELUARKAN		
	SASARAN (RM)	SEBENAR (RM)	VARIAN (%)	SASARAN (RM)	SEBENAR (RM)	VARIAN (%)
2020	732,000	689,370	(5.8)	0.82	0.66	(19.5)
2021	772,640	689,717	(10.7)	0.74	0.67	(9.5)
2022	688,898	765,266	11.1	0.67	0.71	6.0

Sumber: Laporan Pencapaian KPI PAIP

- iii. Berdasarkan Akta Industri Perkhidmatan Air 2006, Peraturan-peraturan Industri Perkhidmatan Air (Kadar Perkhidmatan Bekalan Air) (Negeri Pahang) 2022, tarif minimum air bagi pengguna kategori domestik masih dikekalkan pada kadar RM0.37 bagi setiap penggunaan 18 m³ air yang pertama.
- iv. Semakan Audit mendapati **PAIP terpaksa menanggung kerugian antara RM0.29 hingga RM0.34 bagi setiap pembekalan 18 m³ pertama kepada pengguna kategori domestik bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022.** Perkara ini disebabkan pendapatan jualan air yang tidak mampan akibat tiada pelarasan/kenaikan tarif air bagi pengguna domestik dilaksanakan sejak tahun 1983. Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 11.**

JADUAL 11
KOS OPERASI SETIAP METER PADU AIR TERAWAT
BERBANDING TARIF MINIMUM AIR BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

TAHUN	KOS OPERASI/m ³ (RM) a	TARIF MINIMUM (RM) b	PERBEZAAN (RM) a - b
2020	0.66	0.37	0.29
2021	0.67	0.37	0.30
2022	0.71	0.37	0.34

Sumber: Laporan Pencapaian PAIP

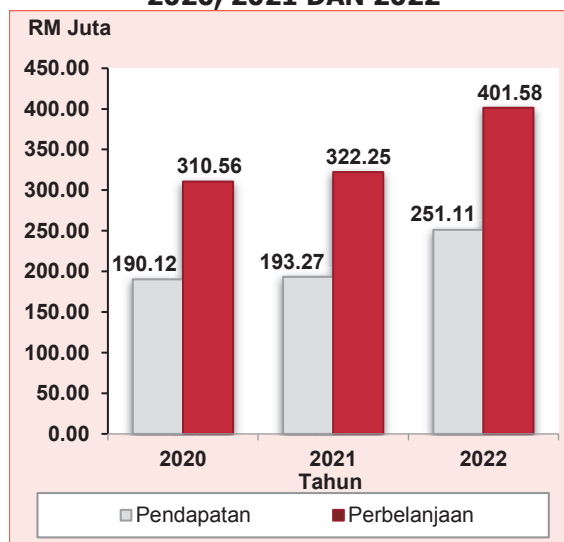
- v. PAIP menghadapi kesukaran untuk mengurangkan defisit kerugian disebabkan terpaksa menampung kos operasi syarikat dalam perkhidmatan bekalan air yang semakin meningkat. Perkara ini secara langsung telah memberi impak kepada kedudukan kewangan syarikat menjadi kurang stabil.
- vi. Perbelanjaan PAIP terdiri daripada kos operasi; perbelanjaan pentadbiran dan am; dan kos kewangan. Perbelanjaan pentadbiran dan am merupakan perbelanjaan tertinggi PAIP iaitu antara 51.2% hingga 55.2% daripada perbelanjaan keseluruhan. Perbelanjaan yang terlibat antaranya ialah bayaran penalti kepada TNB dan kos pekerja seperti gaji dan upah; elaun lebih masa; dan sumbangan berkanun kakitangan. Kos operasi PAIP juga merupakan perbelanjaan utama PAIP iaitu antara 44.7% hingga 48.7% daripada perbelanjaan keseluruhan iaitu antaranya bil elektrik, pembelian bahan kimia dan penyenggaraan aset air.
- vii. Pada tahun 2022, perbelanjaan PAIP berjumlah RM401.58 juta meningkat sejumlah RM79.33 juta (24.6%) berbanding RM322.25 juta pada tahun 2021. Peningkatan perbelanjaan ini disebabkan peningkatan dalam kos operasi berjumlah RM51.58 juta (35.8%) dan perbelanjaan pentadbiran dan am berjumlah RM27.86 juta (15.7%) berbanding tahun sebelumnya. Peningkatan kos operasi disebabkan **peningkatan dalam kos elektrik berjumlah RM44.44 juta dan kos penyenggaraan aset air berjumlah RM6.84 juta**. Faktor utama peningkatan kos pentadbiran dan am ialah **peningkatan kos penalti berjumlah RM14.19 juta disebabkan kelewatan PAIP membuat pembayaran bil elektrik kepada TNB**. Peningkatan perbelanjaan PAIP sejumlah RM16.49 juta (5.1%) kepada RM338.74 juta pada tahun 2022 berbanding tahun 2021 berjumlah RM322.25 juta juga disebabkan kenaikan penalti oleh TNB atas kelewatan PAIP membayar bil elektrik.
- viii. Butiran lanjut pendapatan dan perbelanjaan; keuntungan sebelum cukai; dan keuntungan terkumpul PAIP; serta trend bagi tiga tahun yang berkaitan seperti dalam **Jadual 12, Carta 3 dan Carta 4**.

JADUAL 12
KEDUDUKAN KEWANGAN BAGI TAHUN KEWANGAN 2020 HINGGA 2022

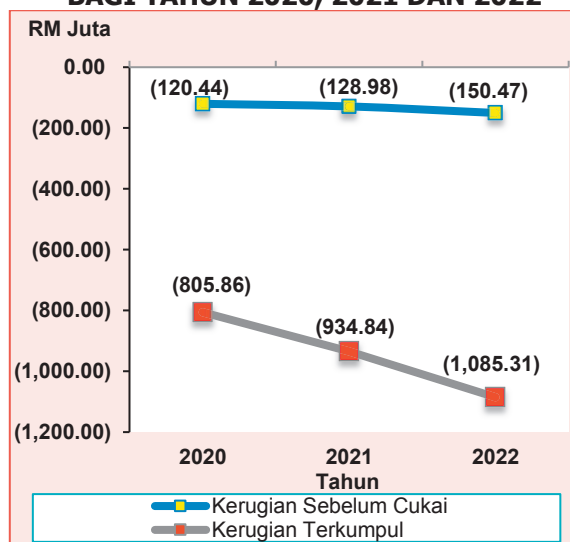
BUTIRAN	2020 (RM Juta)	2021 (RM Juta)	2022 (RM Juta)
Pendapatan	181.34	182.58	238.71
Pendapatan Lain	8.78	10.69	12.40
JUMLAH PENDAPATAN	190.12	193.27	251.11
Kos Operasi	(148.43)	(144.08)	(195.66)
Perbelanjaan Pentadbiran dan Am	(161.66)	(177.78)	(205.64)
Perbelanjaan Kewangan	(0.47)	(0.39)	(0.28)
JUMLAH PERBELANJAAN	(310.56)	(322.25)	(401.58)
KEUNTUNGAN/(KERUGIAN) SEBELUM CUKAI	(120.44)	(128.98)	(150.47)
Cukai	-	-	-
KEUNTUNGAN/(KERUGIAN) SELEPAS CUKAI	(120.44)	(128.98)	(150.47)
Pelarasan	-	-	-
KERUGIAN TERKUMPUL	(805.86)	(934.84)	(1,085.31)
JUMLAH ASET	164.37	197.22	235.12
JUMLAH LIABILITI	780.03	941.86	1,130.24
JUMLAH EKUITI	(615.66)	(744.64)	(895.12)
JUMLAH LIABILITI DAN EKUITI	164.37	197.22	235.12
TUNAI DAN KESETARAAN TUNAI PADA AKHIR TAHUN	90.49	116.71	116.76

Sumber: Penyata Kewangan Beraudit PAIP bagi Tahun 2020, 2021 dan 2022

CARTA 3
TREND PENDAPATAN DAN
PERBELANJAAN BAGI TAHUN
2020, 2021 DAN 2022



CARTA 4
TREND KERUGIAN SEBELUM CUKAI
DAN KERUGIAN TERKUMPUL
BAGI TAHUN 2020, 2021 DAN 2022



Sumber: Penyata Kewangan Beraudit PAIP bagi Tahun 2020, 2021 dan 2022

- ix. Trend jumlah perbelanjaan melebihi pendapatan bagi tahun 2020, 2021 dan 2022 telah **memberi kesan terhadap peningkatan yang signifikan ke atas kerugian sebelum cukai dan kerugian**

terkumpul. Bagi tempoh yang sama, PAIP mencatatkan trend meningkat terhadap kerugian sebelum cukai masing-masing berjumlah RM120.44 juta, RM128.98 juta dan RM150.47 juta. Keadaan ini menyebabkan kerugian terkumpul PAIP terus meningkat kepada RM1,085.31 juta pada tahun 2022.

Maklum Balas PAIP pada 6 September dan 17 Oktober 2023

Ketiadaan semakan semula tarif air dibuat sejak tahun 1983 menyebabkan kedudukan kewangan tidak seimbang dengan kos operasi yang meningkat setiap tahun terutama kos bil elektrik oleh TNB.

Pada tahun 2021, kos elektrik meningkat daripada RM99.39 juta kepada RM143.83 juta pada tahun 2022 disebabkan Surcay *Inbalance Cost Pass Through* (ICPT), pelarasan akaun kos elektrik dan peningkatan penggunaan tenaga elektrik. Mulai bulan Februari 2022 hingga kini pula, secara purata surcay ICPT yang dikenakan adalah antara RM0.70 juta hingga RM0.90 juta setiap bulan meningkat kepada RM8.60 juta pada tahun 2022 berbanding tahun 2021 berjumlah RM4.90 juta yang diterima sebagai rebat.

Pelarasan akaun kos elektrik yang tidak direkodkan bagi tempoh tahun 2014 hingga 2020 berjumlah RM23.60 juta juga telah dimasukkan ke dalam kos elektrik pada tahun 2022. Hal ini berikutan pemeriksaan juruaudit ke atas Laporan Kewangan PAIP berakhir 31 Disember 2020 yang menunjukkan terdapat perbezaan baki tunggakan bil elektrik dengan TNB. Satu kumpulan khas telah ditubuhkan iaitu 'Team Data Cleansing' untuk menyemak perbezaan tersebut bermula bulan Februari 2022 hingga Mei 2023.

Penggunaan tenaga elektrik meningkat sebanyak 19.10 juta kilowatt hour (kWh) (7.2%) daripada 247.50 juta kWh pada tahun 2021 kepada 266.60 juta kWh tahun 2022. Hal ini selari dengan peningkatan pengeluaran air bersih sebanyak 30.30 juta m³ (6%) daripada 470.6 juta m³ pada tahun 2021 kepada 500.90 juta m³ pada tahun 2022.

Pendapat Audit	Prestasi pengeluaran bil dan kutipan; dan prestasi jualan air adalah baik kerana telah mencapai antara 93.9% hingga 115.8%. Bagaimanapun, kos operasi membekalkan air terawat menunjukkan peningkatan setiap tahun terutama melibatkan
-----------------------	---

kos penggunaan elektrik dan penalti oleh TNB. Pada tahun 2022 sahaja, kos penalti meningkat sejumlah RM14.19 juta atas kelewatan bayaran bil. Ketiadaan kenaikan tarif air sejak tahun 1983 kecuali bagi kategori bukan domestik menyebabkan hasil air tidak dapat menampung kenaikan kos operasi setiap tahun. Keadaan ini mempengaruhi kemampuan kewangan syarikat yang berisiko mengalami usaha berterusan (going concern) pada masa akan datang.

5.1.2. Pencapaian Keberhasilan

Pencapaian keberhasilan dinilai berdasarkan kemampuan syarikat dalam mencapai objektif penubuhannya. Semakan Audit mendapati **PAIP tidak menetapkan sebarang pengukuran keberhasilan secara khusus bagi menilai pencapaian objektif syarikat.** Bagaimanapun, pihak Audit mendapati penetapan sasaran KPI PAIP adalah selaras dengan objektif penubuhannya kecuali indikator KPI Pemeliharaan Alam Sekitar. Sehubungan itu, keberhasilan aktiviti perkhidmatan pengurusan bekalan air diukur berdasarkan penilaian terhadap prestasi pencapaian KPI PAIP, penyenggaraan aset air, tahap kepuasan pengguna air dan pembayaran dividen keuntungan kepada pemegang saham.

5.1.2.1. Pencapaian KPI

- a. Pelan perniagaan PAIP dalam *Three Years Business Plan* 2018-2021 (OP3) dan *Three Years Business Plan* 2021-2024 (OP4) yang disediakan telah dibentang dan diluluskan oleh Lembaga Pengarah. SPAN telah meluluskan Lesen Individu (Perkhidmatan) di bawah seksyen 4(1)(b), Akta 655 kepada PAIP sebagai operator air di negeri Pahang berdasarkan pelan perniagaan PAIP yang disediakan. PAIP dikehendaki untuk mematuhi KPI yang ditetapkan dan diluluskan berdasarkan penetapan sasaran oleh SPAN. Bagi tahun 2020 hingga 2022, terdapat empat indikator KPI utama dan 30 sub-KPI yang perlu dicapai oleh PAIP.
- b. Semakan Audit terhadap Laporan Audit bagi Kajian Status Semasa Perkhidmatan dan Keupayaan Bekalan Air ke Atas PAIP Tahun 2021 oleh Bahagian Pembangunan dan Audit Industri SPAN terhadap prestasi KPI PAIP pada tahun 2020 (OP3) mendapati sebanyak 14 sub-KPI (46.7%) telah mencapai sasaran manakala 16 sub-KPI (53.3%) tidak mencapai sasaran. Analisis Audit terhadap prestasi KPI PAIP pada tahun 2021 dan 2022 pula

mendapati pencapaian KPI PAIP telah menunjukkan peningkatan masing-masing 16 sub-KPI (53.3%) dan 19 sub-KPI (63.3%), manakala 14 sub-KPI (46.7%) dan 11 sub-KPI (36.7%) lagi tidak mencapai sasaran berbanding tahun 2020. PAIP tidak dapat mencapai sepenuhnya sasaran kerana kekangan kewangan yang dihadapi bagi melaksanakan aktiviti bekalan air yang dirancang. Kekangan kewangan ini disebabkan tiada kenaikan tarif air dilaksanakan sejak tahun 1983. Hanya tarif bagi kategori bukan domestik sahaja telah dinaikkan mulai 1 Ogos 2022.

- c. Pihak Audit hanya menilai empat indikator KPI utama dan 30 sub-KPI yang selaras dengan tujuh objektif penubuhan syarikat. Semakan Audit terhadap pencapaian KPI mendapati objektif penubuhan PAIP yang ditetapkan telah mencapai antara 58.8% hingga 99.2% pada tahun 2020, 20% hingga 102.8% pada tahun 2021 dan 71.7% hingga 101% pada tahun 2022. Objektif penubuhan yang dicapai adalah untuk meningkatkan kecekapan operasi bekalan air; mematuhi program jaminan kualiti air bersih kebangsaan; memenuhi kepuasan pelanggan dan pemegang taruh; meningkatkan hasil; mengukuhkan pengurusan kewangan; mengurangkan kadar NRW; dan meningkatkan kompetensi personel.
- d. **Pencapaian objektif PAIP yang paling rendah adalah untuk meningkatkan kompetensi personel iaitu antara 20% hingga 71.7% pada tahun 2020 hingga 2022.** Peratusan kompetensi personel yang rendah disebabkan program pengiktirafan kakitangan sektor Agihan Air sebagai orang yang berkelayakan (kompeten) masih belum dilaksanakan. Perkara ini berlaku kerana PAIP masih dalam proses untuk mendapatkan pentauliahan sijil pusat latihan bagi program tersebut daripada Jabatan Pembangunan Kemahiran Malaysia.
- e. Butiran pencapaian empat indikator KPI utama dan 30 sub-KPI yang selaras dengan tujuh objektif penubuhan PAIP seperti dalam **Jadual 13**.

JADUAL 13
PENCAPAIAN KPI PAIP BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

BIL.	INDIKATOR	SASARAN/PENCAPAIAN					
		2020	%	2021	%	2022	%
1.	PRESTASI PERKHIDMATAN AIR						
	Objektif: Meningkatkan Kecekapan Operasi Bekalan Air						
1.1	Keluasan Liputan Bekalan Air						
	a) % liputan kawasan bandar	100/100	100	100/100	100	100/100	100
	b) % liputan kawasan luar bandar	98/99	101	99/99	100	99/99	100

BIL.	INDIKATOR	SASARAN/PENCAPAIAN					
		2020	%	2021	%	2022	%
1.2	Kesinambungan Bekalan Air - % gangguan bekalan air dan kerosakan besar						
	a) Pembaikan dan pemulihan kerosakan paip penghubung dalam masa 24 jam	99.7/98.5	98.8	99.7/93.6	93.9	99/79.1	79.9
	b) Pembaikan dan pemulihan bekalan air bagi sesalur awam bersaiz di bawah 200mm dalam masa 24 jam	100/100	100	100/93.7	93.7	100/100	100
	c) Pembaikan dan pemulihan bekalan air bagi sesalur awam bersaiz antara 200mm hingga 600mm dalam masa 36 jam	100/100	100	100/100	100	100/100	100
	d) Pembaikan dan pemulihan bekalan air bagi sesalur awam bersaiz melebihi 600mm dalam masa 48 jam	100/100	100	100/100	100	100/100	100
1.3	Tekanan Air						
	- % baki tekanan minima 10m di titik meter untuk semua jenis premis perlu dikekalkan	94/92	97.9	93/94	101.1	93/95	102.2
1.4	Jaminan Kecukupan Bekalan Air (Security of Supply)						
	a) Bandingan kapasiti reka bentuk pengeluaran loji rawatan air dengan permintaan air iaitu rizab margin minimum 15% perlu dikekalkan pada setiap masa	33.5/18.5	55.2	15.4/17.5	113.6	12.5/14.8	118.4
	b) Penyambungan loji rawatan air melalui rangkaian sistem agihan tidak kurang daripada 50% bagi setiap daerah & negeri	* 57.7/57.7	100	57.7/56.2	97.4	57.7/58.9	102.1
	c) Peratus simpanan kapasiti luaran memenuhi bekalan melebihi 24 jam	55.9/55.9	100	55.9/71.6	128.1	55.9/60	107.3
Jumlah			95.3		102.8		101
Objektif: Mematuhi Program Jaminan Kualiti Air Bersih Kebangsaan							
1.5	Kadar Pematuhan Air Terawat - % ujian kualiti air yang memenuhi standard Kualiti Air Minuman Kebangsaan (NDWQ)						
	a) Baki Klorin (Residual Chlorine)	99.8/99.4	99.6	99.4/99.8	100.4	99.4/99.9	100.5
	b) E.coli (Faecal Coliform)	100/99.8	99.8	99.8/100	100.2	99.8/99.9	101.1
	c) Baki Klorin & E.coli	100/99.9	99.9	100/100	100	100/100	100
	d) Kekeruhan	98.7/97.5	98.8	98/96.8	98.8	98/98.1	101.1
	e) Aluminium	91/89	97.8	90/90.8	100.9	90/92.2	102.4
Jumlah			99.2		100.1		101
2.	PERKHIDMATAN PELANGGAN						
Objektif: Memenuhi Kepuasan Pelanggan dan Stakeholder							
2.1	Aduan Bekalan Air - Perkhidmatan Pelanggan: % tempoh maklum balas terhadap aduan						
	a) Respon awal ke atas kesemua aduan dalam tempoh masa satu hari bekerja	100/100	100	100/100	100	100/100	100
	b) Penyelesaian aduan dalam tempoh masa tiga hari bekerja dari tarikh respon awal	97/94.5	97.4	97/91.7	94.5	95/73.2	77.1
	d) Aduan melalui panggilan telefon daripada pengguna dijawab dalam tempoh 10 saat	99/98.4	99.4	99/98.6	99.6	99/98.5	99.5
Jumlah			98.9		98		92.2
3.	PRESTASI OPERASI DAN EKONOMIK						
Objektif: Meningkatkan Hasil/Menguukuhkan Pengurusan Kewangan							
3.1	Kos Operasi						
	a) Kos operasi bagi setiap 1000 akaun (RM Ribu)	732/689.37	106.2	772.64/689.72	112	688.90/765.27	90
	b) Kos operasi bagi setiap meter padu (cu.m) air dikeluarkan (RM)	0.82/0.66	124.2	0.74/0.67	110.4	0.67/0.71	94.4
3.2	Kecekapan Pengebilan dan Kutipan						
	a) Kecekapan pengebilan	99.9/99.9	100	99.9/99	99.1	99.9/99.7	99.8
	b) Tempoh kutipan purata hari	90/90	100	90/115	78.3	86/65	132.3

BIL.	INDIKATOR	SASARAN/PENCAPAIAN					
		2020	%	2021	%	2022	%
	c) % tunggakan hutang lebih 60 hari	50/50	100	50/63	79.4	48/47	102.1
3.3	Nisbah Operasi						
	a) Kos operasi /Pendapatan air	0.95/1.70	55.9	1.27/1.73	73.4	0.80/1.53	52.3
	Jumlah		97.7		92.1		95.2
Objektif: Mengurangkan Kadar NRW							
3.4	a) % jumlah kadar NRW	* 47/50.3	93.4	49/49.3	99.4	47.5/47.8	99.4
	b) Kehilangan fizikal: - Liter/sambungan/hari (l/con/d)	* 900/1052	85.6	1,290/935	138	1,180/1,012	116.6
	c) Kehilangan komersial: - Bilangan meter rosak atau tidak berfungsi yang berada di dalam sistem tidak melebihi 3% daripada jumlah keseluruhan akaun	36,000 * 3/7	42.9	34,000 5.5/12.9	42.6	32,000 4.2/11.3	37.2
	d) Indeks Kebocoran Infrastruktur (ILI)	* 30/36.2	82.9	40.5/34.2	118.4	35.5/36.1	98.3
	Jumlah		76.2		99.6		87.9
4. KOMPETENSI							
Objektif: Meningkatkan Kompetensi Personel							
4.1	Keperluan bagi kakitangan diiktiraf sebagai orang yang berkeelayakan						
	a) Loji Rawatan Air Bilangan pekerja yang terlibat dalam skop proses rawatan air bagi pekerja berjawatan operator, operator kanan, juruteknik, dan penyelia yang diiktiraf kompeten mengikut tahap yang ditetapkan oleh SPAN bagi kategori masing-masing (%) (Tahap 3)	40/47	117.5	50/20	40	30/43	143.3
	b) Agihan Air Bilangan pekerja yang terlibat dalam skop operasi dan penyenggaraan sistem agihan bagi pekerja berjawatan juruteknik, juruteknik kanan, dan penyelia yang diiktiraf kompeten mengikut tahap yang ditetapkan oleh SPAN bagi jawatan masing-masing (%) (Tahap 3)	25/0	0	25/0	0	15/0	0
	Jumlah		58.8		20		71.7
JUMLAH KESELURUHAN				30 KPI			

Sumber: Sasaran KPI yang diluluskan oleh SPAN dalam OP3 dan OP4 serta Laporan Pencapaian PAIP Tahun 2020 dan 2021 serta Draf Laporan Pencapaian PAIP Tahun 2022

Nota: Rizab Margin (%) = $\frac{(\text{Jumlah Kapasiti Reka Bentuk LRA} - \text{Pengeluaran Air Terawat})}{\text{Jumlah Kapasiti Reka Bentuk LRA}} \times 100$

(*) - Pindaan sasaran oleh PAIP berbanding sasaran asal yang diluluskan oleh SPAN

- f. Laporan Pencapaian PAIP Tahun 2021 dan 2022 terhadap ukuran KPI yang tidak mencapai sasaran seperti dalam **Jadual 14**.

JADUAL 14
KPI PAIP TIDAK CAPAI SASARAN BAGI TAHUN 2021 DAN 2022

BIL.	INDIKATOR	PENCAPAIAN YA (/) / TIDAK (X)		JUSTIFIKASI/SEBAB KPI TIDAK CAPAI SASARAN
		2021	2022	
1. PRESTASI PERKHIDMATAN AIR				
Objektif: Meningkatkan Kecekapan Operasi Bekalan Air (10 KPI)				
1.	Pembaikan dan pemulihan kerosakan paip penghubung dalam masa 24 jam	X	X	Berlaku kelewatan dalam pelaksanaan kerja pembaikan melibatkan kerja korek gali oleh TNB, syarikat telekomunikasi dan pihak berkuasa tempatan.
2.	Pembaikan dan pemulihan bekalan air bagi sesalur awam bersaiz di bawah 200mm dalam masa 24 jam	X	/	

BIL.	INDIKATOR	PENCAPAIAN YA (/) / TIDAK (X)		JUSTIFIKASI/SEBAB KPI TIDAK CAPAI SASARAN
		2021	2022	
3.	Penyambungan loji rawatan air melalui rangkaian sistem agihan tidak kurang daripada 50% bagi setiap daerah & negeri	X	/	Tiada keperluan penyambungan loji antara zon bekalan yang bersempadan pada tahun tersebut.
Jumlah KPI		3	1	
Objektif: Mematuhi Program Jaminan Kualiti Air Bersih Kebangsaan (5 KPI)				
4.	Kadar Pemuatan Air Terawat - Kekeruhan	X	/	Peningkatan kekeruhan air mentah melebihi bacaan 1,000 NTU menyebabkan LRA tidak berupaya untuk merawat air dengan berkesan. Selain itu, 30 LRA terpaksa menghentikan sementara operasinya sebanyak 327 kali melibatkan tempoh penutupan keseluruhan selama 3,354 jam operasi.
Jumlah KPI		1	-	
2. PERKHIDMATAN PELANGGAN				
Objektif: Memenuhi Kepuasan Pelanggan dan Stakeholder (3 KPI)				
5.	Penyelesaian aduan dalam tempoh masa tiga hari bekerja dari tarikh respon awal	X	X	Kekangan pasukan penyenggaraan dan stok meter untuk menyelesaikan kes aduan paip pecah dan bocor yang terlalu banyak. Selain itu, operator agihan perlu membuat siasatan terlebih dahulu sebelum penyenggaraan dibuat seperti laporan paip pecah, pam tidak beroperasi dan masalah di meter bagi kes tekanan rendah dan tiada air.
6.	Aduan melalui panggilan telefon daripada pengguna dijawab dalam tempoh 10 saat	X	X	
Jumlah KPI		2	2	
3. PRESTASI OPERASI DAN EKONOMIK				
Objektif: Meningkatkan Hasil/Menguatkan Pengurusan Kewangan (6 KPI)				
7.	Kos operasi bagi setiap 1000 akaun (RM Ribu)	/	X	Peningkatan kos elektrik sebanyak RM18 juta disebabkan penggunaan yang tinggi dari jangkaan. Selain itu, surcay <i>imbalance cost past-through</i> mula dikenakan pada kadar RM0.037 per kilowatt bermula bulan Februari 2022.
8.	Kos operasi bagi setiap meter padu (cu.m) air dikeluarkan (RM)	/	X	Antara punca kehilangan komersial disebabkan meter rosak menyebabkan bacaan meter hanya dibuat dengan menggunakan kaedah bil purata. Walaupun, peratus kehilangan komersial pada tahun 2021 dan 2022 menunjukkan penurunan namun jumlah meter yang rosak masih melebihi 50,000 unit setiap tahun. Meter tersebut masih belum diganti oleh PAIP disebabkan kekangan kewangan.
9.	Kecekapan pengebilan	X	X	Sasaran pada tahun 2021 tidak tercapai disebabkan Perintah Kawalan Pergerakan akibat penularan wabak pandemik Covid-19 yang menjejaskan operasi dan bacaan bulanan di PAIP daerah.
10.	Tempoh kutipan purata hari - bil	X	/	Tindakan penguatkuasaan tunggakan terhadap pengguna domestik ditangguhkan pada tahun 2021 disebabkan oleh pandemik Covid-19.
11.	% Tunggakan hutang lebih 60 hari	X	/	Tunggakan hasil meningkat kepada RM47.13 juta pada tahun 2022 berbanding RM41.77 juta pada tahun 2021. Perkara ini disebabkan PAIP telah memulakan pengebilan berdasarkan kadar tarif baharu berkuat kuasa pada 1 Ogos 2022 terhadap akaun pengguna komersial. Bagaimanapun, KPI pada tahun 2022 mencapai sasaran ditetapkan iaitu 47% berbanding 63% pada tahun sebelum.
12.	Kos operasi/Pendapatan air	X	X	Tiada kenaikan tarif. Bagaimanapun, pada tahun 2022 nisbah kos operasi adalah lebih baik berikutan peningkatan hasil disumbangkan oleh kenaikan tarif kategori bukan domestik berkuat kuasa 1 Ogos 2022.
Jumlah KPI		2	3	
Objektif: Mengurangkan Kadar NRW (4 KPI)				
13.	% jumlah kadar NRW	X	X	Walaupun berlaku pengurangan peratus kadar NRW pada tahun 2021 dan 2022 berbanding tahun sebelumnya, namun kejadian paip pecah dan kebocoran paip utama bekalan air sering berlaku. Perkara ini

BIL.	INDIKATOR	PENCAPAIAN YA (/) / TIDAK (X)		JUSTIFIKASI/SEBAB KPI TIDAK CAPAI SASARAN
		2021	2022	
				disebabkan paip berusia dan paip jenis <i>asbestos cement</i> yang mudah pecah.
14.	Kehilangan komersial (NRW)	X	X	Antara punca kehilangan komersial ialah meter rosak menyebabkan bacaan meter hanya dibuat dengan menggunakan kaedah bil purata. Walaupun, peratus kehilangan komersial pada tahun 2021 dan 2022 menunjukkan penurunan namun jumlah meter yang rosak masih melebihi 50,000 unit setiap tahun. Meter tersebut masih belum diganti oleh PAIP disebabkan kekangan kewangan.
15.	Indeks Kebocoran Infrastruktur (ILI) - NRW	/	X	PAIP membuat semakan semula terhadap asas pengiraan isipadu dan kadar kebocoran paip berdasarkan kepada laporan aduan pengguna.
Jumlah KPI		4	4	
4. KOMPETENSI				
Objektif: Meningkatkan Kompetensi Personel (2 KPI)				
16.	Keperluan bagi kakitangan diiktiraf sebagai orang yang berkelayakan - Loji Rawatan Air	X	/	Pada tahun 2021, PAIP masih dalam proses pelarasan semula perjawatan diisi dan kenaikan pangkat bagi keseluruhan carta organisasi. Perkara ini perlu mengambil kira beberapa perjawatan kontrak pihak ketiga bagi jawatan operator loji yang juga dipantau oleh Pengurus Loji.
17.	Keperluan bagi kakitangan diiktiraf sebagai orang yang berkelayakan - Agihan Air	X	X	Program Sijil Kemahiran Malaysia untuk kakitangan di bawah agihan air masih belum dilaksanakan.
Jumlah KPI		2	1	
JUMLAH KESELURUHAN KPI TIDAK TERCAPAI		14	11	

Sumber: Sasaran KPI yang diluluskan oleh SPAN dalam OP3 dan OP4 serta Laporan Pencapaian PAIP Tahun 2020, 2021 dan 2022

Maklum Balas PAIP pada 6 September 2023

PAIP telah mengambil langkah dan tindakan yang strategik serta usaha yang berterusan dalam memastikan pencapaian objektif penubuhan dan sasaran KPI yang ditetapkan oleh SPAN dapat dicapai sepenuhnya. Bagaimanapun, pencapaian KPI dan objektif serta kualiti perkhidmatan PAIP dapat dipertingkatkan lagi sekiranya PAIP dapat mengatasi kekangan kewangan yang dihadapi disebabkan tiada kenaikan kadar tarif air sejak tahun 1983 terutama bagi kategori domestik yang meliputi hampir 80% pengguna air di Pahang. Walaupun, kenaikan kadar tarif kategori bukan domestik telah dilaksanakan mulai 1 Ogos 2022, ianya masih tidak mencukupi untuk menampung kos operasi perkhidmatan air yang semakin meningkat. Pelaksanaan kadar tarif baharu mengikut Tariff Setting Mechanism (TSM) wajib dilaksanakan untuk membolehkan PAIP memanfaatkan peruntukan bernilai RM920.50 juta oleh pihak PAAB bagi merancang projek CAPEX yang baharu. Pelaksanaan projek CAPEX melalui pembiayaan PAAB dan penambahbaikan terhadap tatacara pengurusan PAIP dapat memastikan perkhidmatan air yang lebih efisien dan mampan diberikan kepada pengguna di negeri Pahang.

Setakat bulan Ogos 2023, PAIP telah melaksanakan latihan kepada kakitangan yang diiktiraf sebagai orang yang berkeelayakan (kompeten) bagi pencapaian objektif untuk meningkatkan kompetensi personel. Seramai 151 daripada 457 kakitangan LRA telah berjaya mendapat Sijil Kemahiran Malaysia (SKM) tahap 2, manakala 17 kakitangan LRA pula telah mendapat SKM tahap 3. Program SKM untuk kakitangan Agihan Air masih dalam proses pentauliahan pusat latihan.

Bagi KPI Perkhidmatan Pelanggan berkaitan Sistem eAduan, PAIP akan menggunakan sistem baharu iaitu *Aquasmart* yang akan mula beroperasi pada bulan September 2023. Bagi isu penyelesaian aduan dalam tempoh tiga hari bekerja, tidak semua aduan boleh diselesaikan mengikut tempoh tersebut kerana bagi kawasan *blackspot*, penyelesaian aduan perlu melibatkan pelaksanaan projek baharu. Bagi menangani isu menjawab aduan melalui telefon dalam tempoh 10 saat, PAIP telah menubuhkan Information and Control Centre PAIP (INCORP) iaitu Pusat Kawalan dan Informasi PAIP.

Pendapat Audit	PAIP berjaya mencapai objektif penubuhannya berdasarkan pencapaian KPI secara purata antara 71.7% hingga 101% pada tahun 2022 kecuali bagi sub-KPI Meningkatkan Kompetensi Personel – Agihan Air yang belum dilaksanakan. Sasaran KPI tidak dapat dicapai sepenuhnya kerana kekangan kewangan disebabkan kadar tarif bagi kategori domestik tidak dinaikkan sejak tahun 1983.
-----------------------	--

5.1.2.2. Penyenggaraan Aset Milik PAAB dan Aset PAIP

- a. Membudayakan penyenggaraan pencegahan bagi keseluruhan sistem bekalan air merupakan salah satu objektif penubuhan PAIP yang perlu dicapai. Perjanjian antara PAIP dan PAAB pada 23 Disember 2020, perkara 8 perenggan 8.8 menyatakan, PAIP hendaklah menyerahkan jadual penyenggaraan pada atau sebelum 15 Oktober setiap tahun kepada PAAB untuk kelulusan. Setelah itu, PAIP perlu melaksanakan penyenggaraan mengikut jadual penyenggaraan yang telah ditetapkan. Berdasarkan bajet yang telah diluluskan bagi tahun 2020 hingga 2022, PAIP hanya membelanjakan RM52.71 juta (62.2%) daripada sejumlah RM84.81 juta yang diperuntukkan bagi penyenggaraan aset air kerana kekangan kewangan walaupun telah diperuntukkan jumlah perbelanjaan tersebut.

- b. Semakan Audit mendapati PAIP telah menyediakan jadual penyenggaraan berkala dan penyenggaraan terancang mulai tahun 2022 bagi memenuhi syarat perjanjian yang ditetapkan. Namun, **program ini masih belum dikemas kini sebagai penambahbaikan SOP Unit Mekanikal dan Elektrikal sedia ada**. Seterusnya, **status kerja penyenggaraan aset air yang telah dilaksanakan oleh PAIP bagi tahun 2022 adalah antara 89.7% hingga 100%**. Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 15**.

JADUAL 15
STATUS PENYENGGARAAN ASET AIR YANG DILAKSANAKAN BAGI TAHUN 2022

DAERAH	JENIS PENYENGGARAAN														
	STRUKTUR BEKALAN AIR			PERALATAN ELEKTRIK RUMAH PAM			PERALATAN ELEKTRIK LRA			PREVENTIVE MAINTENANCE PERALATAN M&E RUMAH PAM			PREVENTIVE MAINTENANCE PERALATAN M&E LRA		
	R	S	(%)	R	S	(%)	R	S	(%)	R	S	(%)	R	S	(%)
Bentong	6	6	100.0	1	1	100.0	-	-	-	1	1	100.0	-	-	-
Jerantut	12	7	58.3	-	-	-	5	5	100.0	-	-	-	5	5	-
Lipis	10	9	90.0	1	1	100.0	3	3	100.0	1	1	100.0	3	3	100.0
Maran	5	2	40.0	-	-	-	5	5	100.0	-	-	-	8	8	100.0
Pekan	22	21	95.5	4	4	100.0	3	3	100.0	4	4	100.0	3	3	100.0
Raub	21	21	100.0	3	3	100.0	5	5	100.0	3	3	100.0	8	8	100.0
Rompin	13	11	84.6	-	-	-	4	4	100.0	4	4	100.0	5	5	100.0
Temerloh	27	27	100.0	2	2	100.0	4	4	100.0	2	2	100.0	5	5	100.0
JUMLAH	116	104	89.7	11	11	100.0	29	29	100.0	15	15	100.0	37	37	100.0

Sumber: Divisyen Perkhidmatan Air PAIP

Nota: (R) - Bilangan aset yang terlibat (rancang)

(S) - Bilangan aset yang telah diselenggara (sebenar)

Maklum Balas PAIP pada 6 September dan 17 Oktober 2023

Penyenggaraan aset dilaksanakan mengikut jadual penyenggaraan yang telah ditetapkan. Penyenggaraan dilaksanakan oleh bahagian/daerah berdasarkan pihak bertanggungjawab menggunakan dan/atau menjaga aset berkenaan. Hanya aset yang diserahkan kepada PAAB dipantau oleh Unit Aset sebagai penyelaras PAIP dalam berurusan dengan PAAB. Unit Aset mengambil maklum keperluan untuk mengemas kini jadual penyenggaraan PAAB sebagai salah satu penambahbaikan SOP. PAIP menetapkan pihak yang bertanggungjawab melaksanakan penyenggaraan memasukkan jadual penyenggaraan ke dalam SOP masing-masing.

Pendapat Audit | PAIP berjaya mencapai objektif penubuhannya untuk membudayakan penyenggaraan pencegahan bagi keseluruhan sistem bekalan air berdasarkan pelaksanaan program penyenggaraan mengikut jadual yang ditetapkan iaitu antara 89.7% hingga 100% pada tahun 2022.

5.1.2.3. Soal Selidik Audit Terhadap Tahap Kepuasan Pengguna

- a. Pihak Audit telah mengedarkan borang soal selidik bagi menilai tahap kepuasan pengguna terhadap kualiti perkhidmatan bekalan air di negeri Pahang. Kaedah penilaian yang dibuat berdasarkan lima tahap kepuasan iaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, tidak pasti, setuju dan sangat setuju bagi pengurusan pembekalan air. Sebanyak 2,561 responden telah memberi maklum balas terhadap borang soal selidik yang diedarkan di 11 daerah.
- b. Analisis Audit terhadap pengurusan pembekalan air mendapati pengguna memberikan maklum balas positif mengenai penerimaan bekalan air bersih, manakala pengguna memberikan maklum balas negatif mengenai tekanan aliran air yang laju diterima setiap masa. **Sebanyak 8.9% hingga 48.6% responden sangat setuju dan setuju menerima bekalan air yang bersih. Sebanyak 32.1% hingga 41.7% responden pula tidak setuju dan sangat tidak setuju bahawa tekanan aliran air yang laju diterima setiap masa.** Bagaimanapun, **secara keseluruhan 53.1% responden sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap kualiti perkhidmatan air yang dibekalkan.** Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 16**.

JADUAL 16
MAKLUM BALAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN AIR

BIL.	BUTIRAN	SANGAT TIDAK SETUJU (%)	TIDAK SETUJU (%)	TIDAK PASTI (%)	SETUJU (%)	SANGAT SETUJU (%)
1.	Menerima bekalan air yang bersih	8.4	23.9	10.2	48.6	8.9
2.	Menerima aliran air yang laju setiap masa	41.7	32.1	4.7	17.8	3.7
PERATUS (%)		25.1	28	7.4	33.2	6.3
PERATUS SKOR TAHAP KEPUASAN (%)		53.1		7.4	39.5	

Sumber: Jabatan Audit Negara

- c. Bagi pengurusan gangguan bekalan air berjadual, pengurusan aduan pelanggan serta pengurusan bil dan pembayaran, kaedah penilaian yang

dibuat berdasarkan tiga tahap kepuasan iaitu ya, tidak dan tidak pasti. Analisis seterusnya mendapati **secara purata 58.6% responden tidak berpuas hati dengan pengurusan gangguan air berjadual**. Antara sebab pengguna tidak berpuas hati adalah kerana masa yang mencukupi tidak diberikan bagi persiapan sebelum gangguan bekalan air berjadual berlaku. Bagi pengurusan aduan pelanggan pula, **secara purata 57.6% responden tidak berpuas hati terhadap penyelesaian dan tindakan ke atas aduan yang dikemukakan**. Bagaimanapun, **secara purata 79.5% responden berpuas hati dengan pengurusan bil dan pembayaran yang disediakan oleh PAIP**. Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 17**.

JADUAL 17
MAKLUM BALAS PENGGUNA TERHADAP PENGURUSAN GANGGUAN AIR BERJADUAL, PENGURUSAN ADUAN PELANGGAN SERTA PENGURUSAN BIL DAN PEMBAYARAN

BIL.	BUTIRAN	MAKLUM BALAS PENGGUNA		
		YA (%)	TIDAK (%)	TIDAK PASTI (%)
Pengurusan Gangguan Bekalan Air Berjadual				
1.	Pernah mengalami gangguan bekalan air berjadual	93.5	6.5	-
2.	Menerima notis awal mengenai gangguan bekalan air berjadual yang akan berlaku	36.5	63.5	-
3.	Diberi masa yang mencukupi untuk persiapan sebelum gangguan bekalan air berjadual	25.3	74.7	-
4.	Status gangguan bekalan air berjadual sentiasa dikemas kini kepada pengguna	31.2	68.8	-
5.	Berpuas hati dengan pengurusan gangguan bekalan air	20.5	79.5	-
PURATA PERATUSAN SKOR TAHAP KEPUASAN (%)		41.4	58.6	-
Pengurusan Aduan Pelanggan				
6.	Pernah mengemukakan aduan/pertanyaan kepada PAIP	55.7	44.3	-
7.	Boleh membuat aduan/pertanyaan dengan mudah (telefon, kaunter, sistem dalam talian, media sosial dan lain-lain)	70.7	29.3	-
8.	Diberi layanan mesra oleh kakitangan/staf PAIP	63.4	36.6	-
9.	Menerima maklum balas segera atas aduan, pertanyaan yang dikemukakan	35.6	64.4	-
10.	Menerima penyelesaian segera ke atas aduan yang dikemukakan	17.9	82.1	-
11.	Berpuas hati dengan tindakan terhadap aduan yang dikemukakan	25.7	74.3	-
12.	Berpuas hati dengan pengurusan aduan/pertanyaan oleh PAIP	27.7	72.3	-
PURATA PERATUSAN SKOR TAHAP KEPUASAN (%)		42.4	57.6	-
Pengurusan Bil dan Pembayaran				
13.	Menerima bil mengikut tempoh kitaran (30 hari)	82.3	13.9	3.8
14.	Menerima bil berdasarkan bacaan meter yang sebenar	65.4	30.9	3.7
15.	Pembayaran bil dapat dibuat dengan mudah (kaunter, dalam talian, agensi kutipan seperti Pejabat Pos, kiosk dan lain-lain)	88.7	8	3.3
16.	Berpuas hati dengan pengurusan pengebilan dan kaedah pembayaran oleh PAIP	81.5	18.5	-
PURATA PERATUSAN SKOR TAHAP KEPUASAN (%)		79.5	17.8	2.7

Sumber: Jabatan Audit Negara

- d. Selain itu, responden juga telah memberi pandangan atau penambahbaikan untuk makluman pihak pengurusan. Antaranya seperti berikut:
- i. paip lama perlu dibuat penggantian supaya masalah paip pecah/paip bocor boleh dikurangkan;
 - ii. memastikan aliran air yang laju dapat disalurkan kepada pengguna dan kadar aliran air yang berterusan tanpa gangguan seperti gangguan aliran air pada waktu malam;
 - iii. notis gangguan bekalan air berjadual perlu dimaklumkan lebih awal supaya persiapan dapat dibuat; dan
 - iv. mengambil tindakan segera ke atas sebarang aduan yang dikemukakan.

Maklum Balas PAIP pada 6 September dan 17 Oktober 2023

Air bersih yang dibekalkan kepada pengguna mematuhi syarat yang ditetapkan oleh SPAN iaitu tekanan pada titik meter pengguna pada kadar tekanan minimum 1 bar. Pengurusan notis gangguan air berjadual pula mengikut tempoh yang telah ditetapkan oleh SPAN. Sehubungan itu, PAIP akan menghantar surat rasmi kepada SPAN bagi mendapatkan kelulusan sebelum notis gangguan dikeluarkan. Sebarang notis pemakluman kepada pengguna dibuat melalui pelbagai medium seperti radio dan media sosial sebelum tarikh gangguan sebagai persediaan menghadapi gangguan tersebut.

PAIP memerlukan perbelanjaan CAPEX untuk menambah baik perkhidmatan bekalan air. Ketiadaan semakan semula tarif air menyebabkan PAIP tidak mempunyai kewangan yang baik. Sungguhpun begitu, sebanyak 172 km pemasangan paip telah dilaksanakan dengan kos berjumlah RM41.60 juta.

Pendapat Audit	Tahap kepuasan pengguna terhadap pengurusan pembekalan air PAIP adalah kurang memuaskan. Secara keseluruhan, 53.1% responden sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap kualiti perkhidmatan air walaupun PAIP telah mematuhi syarat bekalan air bersih yang ditetapkan oleh SPAN. Secara purata 58.5% dan 57.6% responden pula tidak berpuas hati terhadap pengurusan gangguan air berjadual dan aduan pelanggan. Bagaimanapun, 79.5% responden berpuas hati dengan pengurusan bil dan pembayaran.
-----------------------	---

5.1.2.4. Pembayaran Dividen Keuntungan

- a. Perlembagaan PAIP, klausa 153 menetapkan pembayaran dividen keuntungan syarikat berdasarkan jumlah keuntungan yang diperoleh syarikat mengikut tahun kewangan berakhir. Selain itu, klausa 154 menyatakan Lembaga Pengarah boleh menetapkan kadar dividen keuntungan yang diisytiharkan dalam mesyuarat agung tahunan untuk dibayar kepada PSK.
- b. Semakan Audit terhadap rekod lejar dan baucar bayaran mendapati **tiada bayaran dividen keuntungan dibuat oleh PAIP kepada PSK bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022**. Keputusan ini berdasarkan Minit Mesyuarat Agung Tahunan Syarikat ke-14 tahun 2022 iaitu mengambil kira kerugian berterusan yang dialami PAIP sejak penubuhannya pada tahun 2012. Kerugian berterusan ini menyebabkan PAIP tidak mampu untuk membayar dividen keuntungan kepada PSK.

Maklum Balas PAIP pada 6 September dan 17 Oktober 2023

PAIP mencatatkan untung kasar sejumlah RM32.90 juta pada tahun 2020, manakala sejumlah RM38.50 juta pada tahun 2021 dan sejumlah RM43 juta pada tahun 2022. Bagaimanapun, PAIP tidak mencatatkan untung bersih yang membolehkan pembayaran dividen kepada PSK. Perkara ini disebabkan tiada semakan semula tarif air dibuat sejak tahun 1983. Selain itu, kos operasi juga terus meningkat terutamanya melibatkan kos elektrik (50%) disebabkan kenaikan tarif elektrik dan kos bahan api menyebabkan surcaj dikenakan. Bagaimanapun, kenaikan tarif air kategori bukan domestik berkuat kuasa pada 1 Ogos 2022 telah memberi PAIP sedikit ruang untuk menggerakkan aktiviti yang tertangguh kerana kekangan kewangan.

Pendapat Audit	PAIP tidak mampu membayar dividen keuntungan kepada PSK kerana kerugian berterusan yang ditanggung syarikat sejak penubuhannya.
---------------------------	--

5.2. Pengurusan Aktiviti

5.2.1. Pengeluaran dan Pembekalan Air Terawat

a. Penyimpanan Peralatan Agihan Tidak Teratur

- i. Berdasarkan perenggan 4.2, Tatacara Pengurusan Stor dan Inventori PAIP, satu stor berpusat hendaklah diwujudkan di setiap daerah berasaskan pegangan inventori apabila perlu; menyimpan inventori mengikut kaedah dan lokasi yang ditetapkan; serta menjaga dan menyenggara inventori supaya dalam keadaan baik.
- ii. Lawatan fizikal Audit pada 1 Mac 2023 ke stor daerah Temerloh mendapati **ruang stor sedia ada tidak mencukupi untuk menyimpan inventori peralatan agihan seperti *saddle*, *coupling* dan *joint*.** Seterusnya, **terdapat inventori yang diletakkan di luar stor, pondok pengawal, rumah pam dan di kawasan terbuka yang bersemak samun serta tidak disusun dengan rapi.**
- iii. Perkara ini disebabkan PAIP daerah Temerloh menggunakan ruang penyimpanan di LRA Seberang Temerloh yang terhad kerana tidak mempunyai stor utama untuk menyimpan peralatan agihan. Selain itu, perancangan pembinaan stor utama di PAIP daerah Temerloh tidak dapat dilaksanakan kerana kekangan kewangan. Inventori yang tidak disimpan dengan teratur menyebabkan kesukaran untuk mengesan inventori sebenar berdasarkan rekod yang disediakan serta risiko berlaku kerosakan atau kehilangan inventori. Keadaan stor sedia ada seperti dalam **Gambar 1** hingga **Gambar 4**.

GAMBAR 1



Stor Daerah Temerloh
- Ruang Stor yang Tidak Mencukupi Untuk Menyimpan Peralatan Agihan
(01.03.2023)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

GAMBAR 2



Stor Daerah Temerloh
- Peralatan Agihan yang Diletakkan di Luar Stor Bercampur Dengan Peralatan Lain
(01.03.2023)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

GAMBAR 3



GAMBAR 4



Stor Daerah Temerloh

- Peralatan Agihan yang Diletakkan di Kawasan Terbuka dan Tidak Disusun Dengan Rapi
(01.03.2023)

(Sumber: Jabatan Audit Negara)

Maklum Balas PAIP pada 6 September 2023

Semasa pengkorporatan JBAP kepada PAIP pada 1 Februari 2012, PAIP menggunakan stor yang dimiliki bersama Jabatan Kerja Raya sebagai ruang penyimpanan. Perkara ini menyebabkan PAIP terpaksa mengalih inventori ke loji yang berhampiran dengan pusat pentadbiran di setiap PAIP daerah. Bagaimanapun, keluasan ruang di loji sedia ada tidak mencukupi maka berlaku penyimpanan barang di luar kawasan berbumbung yang tidak sempurna. Perkara ini sukar diatasi kerana PAIP di setiap daerah tidak mempunyai tanah yang bersesuaian untuk dibina stor baharu. Sehubungan itu, penyusunan semula alat ganti mengikut kaedah *First In First Out* (FIFO) sedang diuruskan dan diguna pakai bagi mengatasi isu ruang stor yang tidak mencukupi.

Selain itu, faktor kekangan kewangan menyebabkan peruntukan perbelanjaan lebih tertumpu kepada keperluan operasi. Sebelum ini, tiada pihak yang bertanggungjawab melihat keperluan pengurusan stor dan penyediaan fasiliti secara menyeluruh kerana pelaksana, pemantau dan pemegang bajet diurus oleh divisyen yang berlainan. Oleh itu, tugas tersebut telah diselaraskan iaitu hal ehwal pengurusan stor telah dipertanggungjawabkan kepada Divisyen Sumber Manusia dan Perkhidmatan Sokongan yang merupakan pemegang bajet untuk menyediakan fasiliti yang diperlukan.

Pendapat Audit | **Pengurusan stor bagi aset dan inventori operasi bekalan air di LRA Seberang Temerloh adalah kurang cekap kerana tidak disenggara mengikut SOP yang ditetapkan. Selain itu, stor penyimpanan sedia ada juga tidak mencukupi.**

b. Pembangunan Projek CAPEX

Peruntukan projek CAPEX PAIP merangkumi pembiayaan daripada PAAB, geran persekutuan, pinjaman persekutuan dan PAIP. SPAN telah meluluskan rancangan perniagaan boleh pinda tiga tahun PAIP bagi OP3 berkuat kuasa pada 1 Jun 2018 hingga 31 Mei 2021 dan bagi OP4 berkuat kuasa pada 1 Jun 2021 hingga 31 Mei 2024. Selain itu, pada 14 April 2023 SPAN juga telah meluluskan peruntukan berjumlah RM34.30 juta bagi pembiayaan oleh PAIP. Butiran lanjut pelaksanaan projek seperti dalam **Jadual 18**.

JADUAL 18
PERUNTUKAN DAN PELAKSANAAN PROJEK CAPEX PAIP DI BAWAH OP3 DAN OP4

PERUNTUKAN DAN PELAKSANAAN PROJEK CAPEX FALSAFAH DAWAH OP3 DAN OP4					
BIL.	BUTIRAN PROJEK	OP3	STATUS KEMAJUAN PELAKSANAAN PROJEK	OP4	STATUS KEMAJUAN PELAKSANAAN PROJEK
		2018 - 2021 (RM Juta)		2021 - 2024 (RM Juta)	
Pembiayaan PAAB					
1.	LRA Baharu/Pemulihan dan Penambahbaikan LRA/Muka Sauk	611.00	Pembiayaan belum diterima kerana penstrukturan semula belum dimuktamadkan dan pelarasan tarif belum dilaksanakan.	597.20	63 projek yang dirancang belum dimulakan.
2.	Sistem Agihan/Reservoir	176.50		66.50	
3.	Program NRW	-		236.80	
4.	Unplanned CAPEX	-		20.00	Tiada projek tambahan.
Jumlah Peruntukan OP3		787.50	Jumlah peruntukan OP4	920.50	-
Pembiayaan Geran Persekutuan					
5.	Program NRW	68.70	Satu daripada dua Program NRW Kebangsaan (Pendekatan 1), Pekan Pahang telah siap.	67.0	Program NRW Kebangsaan Pendekatan 1 Negeri Pahang dari OP3 dilaksanakan oleh Kementerian Sumber Asli, Alam Sekitar dan Perubahan Iklim. Pakej 1 - 90% Pakej 2 - 26%
6.	Sumber Air	-	-	808.50	10 projek masih belum dilaksanakan.
Jumlah Peruntukan OP3		68.70	Jumlah peruntukan OP4	875.50	
Pembiayaan Pinjaman Persekutuan/ Majlis Pembangunan Wilayah Ekonomi Pantai Timur (ECERDC)					
7.	LRA Baharu/Pemulihan dan Penambahbaikan LRA/Muka Sauk	-	Empat daripada sembilan projek yang dirancang dilaksanakan	508.00	Kesemua tujuh projek dalam pelaksanaan tetapi satu projek dari OP3 lewat dari jadual yang ditetapkan (termasuk empat projek dari OP3).
8.	Sistem Agihan/Reservoir	-		186.00	
Jumlah Peruntukan OP3		-	Jumlah peruntukan OP4	694.00	-
Jumlah peruntukan OP3 mengikut kelulusan asal SPAN		856.20	Jumlah peruntukan OP4 mengikut kelulusan asal SPAN	2,490.00	-
Pembiayaan PAIP					
9.	LRA	-	-	18.40	Prestasi bagi empat projek antara 1.1% hingga 75%

BIL.	BUTIRAN PROJEK	OP3	STATUS KEMAJUAN PELAKSANAAN PROJEK	OP4	STATUS KEMAJUAN PELAKSANAAN PROJEK
		2018 - 2021 (RM Juta)		2021 - 2024 (RM Juta)	
10.	Sistem agihan dan reservoir	-	-	11.80	Prestasi bagi empat projek antara 1% hingga 65% mengikut jadual
11.	Program NRW	-	-	4.10	Prestasi projek 65% mengikut jadual
Jumlah Peruntukan OP3		-	Jumlah peruntukan OP4	34.30	-
JUMLAH KESELURUHAN		856.20	-	2,524.30	-

Sumber: Surat Kelulusan Permohonan Pembaharuan Lesen oleh SPAN/Divisyen Perancangan Perniagaan dan Pembangunan/Three Years Business Plan 2021 - 2024

Nota: Tiada peruntukan pembiayaan sendiri untuk projek CAPEX bagi tempoh OP3, manakala peruntukan pembiayaan sendiri dalam OP4 telah diluluskan oleh SPAN melalui surat bertarikh 14 April 2023

i. Projek di Bawah Pembiayaan PAAB

Projek CAPEX di bawah pembiayaan PAAB yang diluluskan dengan peruntukan berjumlah RM920.50 juta dalam tempoh OP4 telah ditangguhkan. Penangguhan projek disebabkan SPAN telah bersetuju pelarasan tarif air di negeri Pahang perlu dibuat sebelum pelaksanaan program yang menerima sumber pembiayaan PAAB. Berkuat kuasa pada 1 Ogos 2022, tarif air bagi kategori bukan domestik dinaikkan manakala tarif air bagi kategori domestik masih kekal pada kadar yang lama. Bagaimanapun selepas kenaikan tarif air, sebanyak 63 projek bernilai RM885.45 juta yang dirancang masih belum dimulakan. Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 19**.

JADUAL 19
STATUS PERANCANGAN PROJEK CAPEX DI BAWAH PEMBIAYAAN PAAB
SETAKAT 28 FEBRUARI 2023

BIL.	BUTIRAN PROJEK	DAERAH TERLIBAT	BILANGAN PROJEK	TEMPOH PROJEK		JUMLAH KOS OP4 (RM Juta)
				MULA	TAMAT	
1.	LRA Baru/Pemulihan & Penambahbaikan LRA/Muka Sauk	11	18	2023	2023 - 2026	364.50
2.	Sistem Agihan/Reservoir	9	34	2022		285.10
3.	Program NRW	11	11	2022		235.85
JUMLAH			63			885.45

Sumber: Divisyen Perancangan Perniagaan dan Pembangunan PAIP

ii. Projek di Bawah Pembiayaan Geran Persekutuan

- Bagi pembiayaan geran persekutuan, perolehan dan pelaksanaan projek adalah di bawah tanggungjawab Kementerian Sumber Asli, Alam Sekitar dan Perubahan Iklim (NRECC). Program NRW Kebangsaan (Pendekatan 1) Negeri Pahang merupakan projek sambungan daripada OP3 di bawah pembiayaan geran persekutuan.

- Program NRW Kebangsaan Pendekatan 1 Negeri Pahang terdiri daripada penggantian meter *System Input Volume* (SIV); penggantian meter pengguna; Sistem Maklumat Geografi; serta penggantian dan penambahbaikan takungan yang bertujuan untuk memastikan PAIP mendapat *baseline* yang tepat untuk mengira tahap NRW sebenar bagi semua daerah di negeri Pahang.
- **Projek Menyiapkan Kerja Terbangkalai Projek Bekalan Air Nenasi di Pekan bernilai RM18.99 juta pula telah dilaksanakan walaupun tiada dalam kelulusan projek OP3 dan OP4.** Setakat 28 Februari 2023, **projek ini lewat daripada jadual kerana status kemajuan sebenar hanya mencapai 34% daripada 44% yang sepatutnya.**
- Butiran lanjut status kemajuan pelaksanaan projek setakat 28 Februari 2023 seperti dalam **Jadual 20**.

JADUAL 20
STATUS PELAKSANAAN PROJEK CAPEX DI BAWAH PEMBIAYAAN
KEMENTERIAN SUMBER ASLI, ALAM SEKITAR DAN PERUBAHAN IKLIM
(GERAN PERSEKUTUAN) SETAKAT 28 FEBRUARI 2023

BIL.	BUTIRAN PROJEK	TEMPOH PROJEK		JUMLAH KOS (RM Juta)	STATUS PROJEK	
		MULA	TAMAT		SASARAN	SEMASA
1.	Program NRW Kebangsaan Pendekatan 1 Negeri Pahang di Rompin, Maran, Temerloh, Jerantut, Bera, Bentong, Raub dan Cameron Highlands					
	Pakej 1: Penggantian Meter <i>System Input Volume</i> , Meter Pengguna dan Pemetaan Sistem Maklumat Geografi	20.02.2020	16.02.2022 dan 10.07.2022 (Extension of Time)	26.61	100%	90%
	Pakej 2: Penggantian/Pembaikan Tangki	20.03.2020	18.03.2022 dan 09.08.2022 (Extension of Time)	40.05	100%	26%
2.	Menyiapkan Kerja-kerja Terbangkalai Projek Bekalan Air Nenasi, Daerah Pekan	01.04.2022	28.09.2023	18.99	44%	34%
JUMLAH				85.65		

Sumber: Divisyen Perancangan Perniagaan dan Pembangunan PAIP

- Bagi **10 projek Sumber Air yang dirancang di bawah peruntukan OP4, sehingga kini masih belum dilaksanakan.**

iii. Projek di Bawah Pembiayaan Pinjaman Persekutuan

- Bagi pembiayaan pinjaman persekutuan/Majlis Pembangunan Wilayah Ekonomi Pantai Timur (ECERDC), peruntukan disalurkan kepada Kerajaan Negeri di bawah Rancangan Malaysia Ke-11 dan Rancangan Malaysia Ke-

12. Kerajaan Negeri pula menyalurkan peruntukan tersebut kepada PAIP untuk melaksanakan projek menaik taraf bekalan air.

- Semakan Audit mendapati PAIP telah merancang sembilan projek CAPEX pembiayaan pinjaman persekutuan dalam tempoh OP3 dan hanya empat projek sahaja dilaksanakan. Sehingga kini, empat projek tersebut masih dalam pelaksanaan dan disambung dalam tempoh OP4. Sebanyak tiga projek baharu telah diluluskan di bawah OP4 dan masih dalam pelaksanaan.
- Selain itu, PAIP juga menerima pembiayaan projek CAPEX melalui Pejabat Pembangunan Negeri Pahang bagi melaksanakan lima projek bekalan air. Setelah projek ini siap dilaksanakan, PAIP hanya menggunakan aset ini untuk operasi perkhidmatan air tetapi aset dan pembiayaan ini dimiliki dan ditanggung oleh Kerajaan Negeri. Daripada jumlah tersebut, **satu projek masih belum dilaksanakan**. Selebihnya empat projek lagi masih dalam peringkat perancangan iaitu pelantikan perunding dan proses memuktamadkan skop kerja. Butiran lanjut mengenai projek yang belum mula seperti dalam **Jadual 21**.

JADUAL 21
PROJEK CAPEX YANG BELUM MULA DI BAWAH PEMBIAYAAN PINJAMAN PERSEKUTUAN SETAKAT 28 FEBRUARI 2023

BIL.	BUTIRAN PROJEK/TEMPOH PROJEK	JUMLAH KOS PROJEK (RM Juta)	KEMAJUAN KERJA PROJEK (%)	CATATAN
1.	Membina dan Menyiapkan Tangki Imbangan Berkapasiti 106 JLH di Kawasan Perindustrian Gebeng, Kuantan (01.09.2020 – 29.02.2024)	173.00	-	Belum dilaksanakan

Sumber: Divisyen Perancangan Perniagaan dan Pembangunan PAIP

iv. Projek di Bawah Pembiayaan PAIP

Setiap projek yang dirancang hendaklah dilaksanakan mengikut jadual yang ditetapkan. Setakat 28 Februari 2023, sebanyak sembilan projek CAPEX di bawah pembiayaan PAIP bernilai RM21.20 juta sedang dilaksanakan oleh PAIP. Bagaimanapun, pihak Audit mendapati satu projek bernilai RM1 juta dalam proses penamatan disebabkan berlaku pertambahan kos penukaran reka bentuk di tapak pembinaan kerana terdapat air bawah tanah yang mengganggu kerja di tapak. **Dua daripada sembilan projek bernilai RM2.10 juta bagi menaik taraf LRA pula lewat daripada jadual**

ditetapkan. Butiran lanjut projek lewat daripada jadual ditetapkan seperti dalam **Jadual 22**.

JADUAL 22
STATUS PELAKSANAAN PROJEK CAPEX DI BAWAH PEMBIAYAAN PAIP
SETAKAT 28 FEBRUARI 2023

BIL.	BUTIRAN PROJEK/TEMPOH PROJEK	JUMLAH KOS PROJEK (RM Juta)	TARIKH SIAP SELEPAS EOT	KEMAJUAN KERJA PROJEK (%)		CATATAN	SEBAB PENAMATAN/ KELEWATAN
				SEPATUT	SEBENAR		
1.	Kerja-kerja Menaik Taraf Sistem LRA Brinchang dan Pemindahan Komponen Rawatan Jenis <i>Compact</i> dari LRA Benta ke LRA Brinchang dan Kerja-kerja Berkaitan Cameron Highlands, Pahang Darul Makmur (12.12.2022 - 06.03.2023)	1.00	-	100	-	Dalam Proses Penamatan	Pertukaran reka bentuk di tapak pembinaan disebabkan terdapat air bawah tanah yang mengganggu kerja di tapak.
2.	Kerja-kerja Menaik Taraf Sistem Rawatan LRA Seberang Tembeling dan Pemindahan Komponen Rawatan Dynasand dari LRA Peramu ke LRA Seberang Tembeling serta Kerja-kerja Berkaitan Daerah Jerantut (02.03.2022 - 08.11.2022)	1.90	09.04.2023 (kali pertama)	92	67	Lewat jadual	Kelewatan berpunca daripada kegagalan kontraktor melaksanakan projek mengikut tempoh yang ditetapkan kerana tiada penyeliaan yang berkesan. Oleh itu, Perakuan Kerja Tidak Siap telah dikeluarkan kepada kontraktor pada 10.04.2023 dan denda telah dikenakan serta kontraktor telah diarahkan untuk menyiapkan projek pada bulan September 2023.
3.	Kerja-kerja Membekal dan Memasang Kabel Amoured dari MCC ke Muka Sauk LRA Bera Kompleks, Daerah Bera Pahang (29.08.2022 - 13.03.2023)	0.20	12.05.2023 (kali pertama)	75	41	Lewat jadual	Berlaku kelewatan proses penghantaran stok kabel oleh pembekal. Oleh itu, pihak kontraktor telah memohon Pelanjutan Tempoh (EOT) hingga 5 Julai 2023.
JUMLAH		3.10					

Sumber: Divisyen Perancangan Perniagaan dan Pembangunan PAIP

Maklum Balas PAIP pada 6 dan 12 September 2023

Kelulusan SPAN bagi OP4 hanya diperolehi pada 14 April 2023 dan akan tamat pada 31 Mei 2024. Berdasarkan kelulusan tersebut, 10 projek di bawah kategori mini telah mendapat kelulusan PAAB pada 6 Mac 2023. Kelewatan kelulusan SPAN menyebabkan pelaksanaan projek CAPEX di bawah PAAB dan pembiayaan PAIP lewat dilaksanakan. Sekiranya projek CAPEX tidak dapat dilaksanakan dalam OP4, projek tersebut akan menjadi projek sambungan dalam OP5.

Bagi Projek Program NRW Kebangsaan Pendekatan 1 di bawah pembiayaan geran persekutuan, sehingga kini status kemajuan kerja bagi Pakej 2 telah mencapai 76%. Bagi Projek Menyiapkan Kerja-kerja Terbengkalai, Projek Bekalan Air Nenas, EOT telah diberikan hingga 18 Disember 2024. EOT diberikan setelah mengambil kira kekangan di tapak akibat projek yang telah lama terbengkalai disebabkan prestasi kontraktor tidak memuaskan dan masalah kekurangan pekerja. Status kemajuan kerja sehingga kini ialah 36%.

Bagi Projek Tangki Imbangan 106 JL Gebeng di bawah pinjaman persekutuan, proses perolehan telah dilaksanakan setelah mendapat surat kelulusan kenaikan kos siling projek RM117 juta pada 23 November 2022. Hasil rundingan harga terus antara PAIP dan Kerajaan Negeri Pahang, terdapat tambahan kos siling projek kepada RM132 juta. Kelulusan *Notice of Change* (NOC) dari Unit Perancang Ekonomi (EPU) telah diterima pada 14 Jun 2023. Perkara ini telah menyebabkan kelewatan pelaksanaan projek tersebut.

Kelewatan menyiapkan tiga projek menaik taraf LRA di bawah pembiayaan PAIP disebabkan terdapat halangan seperti pertukaran reka bentuk disebabkan struktur tanah, kegagalan kontraktor menyiapkan projek dan kelewatan bekalan stok di tapak projek. Perkara ini menyebabkan projek tersebut tidak dapat dilaksanakan mengikut jadual. Tindakan sedang diambil bagi mengatasinya agar projek tersebut dapat dilaksanakan semula dengan lancar.

Pendapat Audit | **Projek CAPEX yang tidak dilaksanakan mengikut jadual menjejaskan kecekapan operasi perkhidmatan bekalan air bagi membantu mengurangkan kadar NRW dan meningkatkan keupayaan LRA sedia ada.**

c. Pengurusan Aduan Bekalan Air

- i. Berdasarkan KPI Perkhidmatan Pelanggan, PAIP hendaklah memastikan semua aduan dijawab dalam masa satu hari bekerja manakala penyelesaian aduan perlu dibuat dalam masa tiga hari bekerja dari tarikh respons awal. Kategori aduan yang tertinggi ialah paip bocor, terputus bekalan, tekanan rendah, paip pecah, meter rosak, bantuan bekalan, kerosakan kelengkapan bekalan air, premix/dataran kejut, bil tinggi dan meter bocor.

- ii. Semakan Audit terhadap Laporan Penyelesaian Aduan dari sistem eAduan **bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022 mendapati sebanyak 141,492 (92.7%) aduan telah diselesaikan berbanding sebanyak 152,619 aduan yang diterima.** Daripada jumlah aduan yang diselesaikan tersebut, hanya 26,729 (18.9%) aduan diselesaikan dalam masa satu hingga tiga hari bekerja, **manakala 80,195 (56.7%) aduan diselesaikan melebihi tiga hari bekerja.** Berdasarkan temu bual bersama pegawai PAIP, tiada penetapan tempoh masa penyelesaian secara spesifik bagi setiap kategori aduan. Tempoh masa penyelesaian aduan juga bergantung kepada keadaan kerosakan/aduan untuk tindakan pembaikan selepas siasatan dibuat. Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 23.**

JADUAL 23
PENYELESAIAN ADUAN MENGIKUT TEMPOH HARI
BAGI TEMPOH TAHUN 2020 HINGGA 2022

TAHUN	JUMLAH KES DITERIMA	JUMLAH KES SELESAI	VARIAN (%)	SELESAI DALAM TEMPOH 1-3 HARI		SELESAI DALAM TEMPOH 4-16 HARI		SELESAI DALAM TEMPOH >16 HARI	
				JUMLAH KES	(%)	JUMLAH KES	(%)	JUMLAH KES	(%)
2020	52,821	52,564	99.5	9,940	18.9	12,519	23.8	30,105	57.3
2021	51,263	50,569	98.7	9,839	19.5	13,175	26.1	27,555	54.5
2022	48,535	38,359	79.0	6,950	18.1	8,874	23.1	22,535	58.7
JUMLAH	152,619	141,492	92.7	26,729	18.9	34,568	24.4	80,195	56.7

Sumber: Laporan Penyelesaian Aduan Sistem eAduan PAIP

- iii. Semakan Audit selanjutnya terhadap Rekod Aduan Mengikut Kategori yang disediakan oleh Unit PULAPEL secara manual mendapati bilangan aduan yang diterima bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022 juga menunjukkan trend menurun iaitu daripada sebanyak 52,782 aduan kepada 48,407 aduan. Daripada bilangan tersebut, 84.3% aduan berjaya diselesaikan pada tahun 2020, 84.7% pada tahun 2021 dan 70.9% pada tahun 2022. Secara keseluruhannya, walaupun bilangan aduan menunjukkan penurunan setiap tahun namun **peratusan bilangan aduan yang berjaya diselesaikan juga menurun.** Perkara ini disebabkan kekurangan pasukan penyenggaraan dan stok meter yang tidak mencukupi. Aduan yang mengambil tempoh masa yang lama untuk diselesaikan boleh menjejaskan perkhidmatan bekalan air. Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 24.**

JADUAL 24
BILANGAN ADUAN YANG DISELESAIKAN
BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

TAHUN	BILANGAN ADUAN		(%)
	TERIMA	SELESAI	
2020	52,782	44,487	84.3
2021	51,279	43,413	84.7
2022	48,407	34,330	70.9

Sumber: Rekod Aduan Mengikut Kategori Unit PULAPEL (Manual) PAIP

- iv. Pihak SPAN juga telah menetapkan tempoh pembaikan paip mengikut saiz bagi aduan paip pecah dan paip bocor. Paip penghubung dan paip saiz 200mm perlu dibaiki dalam tempoh 24 jam, paip saiz 200mm hingga 600mm perlu dibaiki dalam tempoh 36 jam dan paip melebihi saiz 600mm dalam tempoh 48 jam.
- v. Semakan Audit terhadap Laporan Sistem eAduan PAIP mendapati pembaikan paip telah mencapai tempoh pembaikan yang ditetapkan kecuali **paip penghubung bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022 dan paip bersaiz 200mm serta paip bersaiz 200mm hingga 600mm pada tahun 2021 dan 2022**. Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 25**.

JADUAL 25
PEMBAIKAN PAIP PECAH/BOCOR MENGIKUT TEMPOH MASA
YANG DITETAPKAN OLEH SPAN BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

PERKARA	JUMLAH PAIP PECAH/BOCOR	2020	VARIAN (%)	JUMLAH PAIP PECAH/BOCOR	2021	VARIAN (%)	JUMLAH PAIP PECAH/BOCOR	2022	VARIAN (%)
		JUMLAH PAIP YANG DIBAIKI DALAM TEMPOH MASA			JUMLAH PAIP YANG DIBAIKI DALAM TEMPOH MASA			JUMLAH PAIP YANG DIBAIKI DALAM TEMPOH MASA	
Paip Penghubung (< 24 jam)	21,341	21,001	98.4	19,986	19,788	99.0	19,724	16,826	85.3
Paip 200mm (< 24 jam)	2,505	2,505	100.0	3,230	3,183	98.5	3,166	2,684	84.8
Paip 200 hingga 600mm (< 36 jam)	75	75	100.0	364	363	99.7	355	330	93.0
Paip > 600mm (< 48 jam)	1	1	100.0	4	4	100.0	6	6	100.0

Sumber: Laporan Sistem eAduan PAIP

Maklum Balas PAIP pada 6 September dan 17 Oktober 2023

PAIP telah menggunakan sistem eAduan dalam pengurusan aduan sejak tahun 2016. Fungsi sistem telah menjadi kurang cekap dan terdapat aduan yang tidak boleh ditukar kepada status selesai/tutup dalam sistem tersebut disebabkan '*system error*'.

Selain itu, aliran kerja dalam sistem tersebut hanya membenarkan pegawai penerima aduan sahaja yang boleh mengemas kini status aduan yang telah selesai/tutup (one-way system). Perkara ini menyebabkan sebilangan aduan tidak dapat ditutup/diselesaikan sekiranya terdapat pertukaran pegawai dan berlakunya perbezaan antara rekod yang disediakan secara manual dengan laporan sistem eAduan. Di samping itu, tiada penetapan khusus tempoh penyelesaian aduan bagi kategori tertentu aduan.

Kelemahan sistem ini mengakibatkan gangguan dalam proses penutupan sesuatu aduan seperti paip pecah, paip bocor dan terputus bekalan menyebabkan penurunan peratusan bilangan aduan selesai. Bagi menambah baik sistem aduan sedia ada, PAIP menggunakan sistem *Aquasmart* dengan kos bernilai RM5 juta. Pengenalan sistem ini bermula dengan *soft launching* pada bulan Ogos 2023 dan terus digunakan untuk mengambil alih sistem sedia ada.

Bagi isu penyelesaian aduan dalam tempoh tiga hari bekerja, tidak semua aduan boleh diselesaikan mengikut tempoh tersebut kerana bagi kawasan blackspot, penyelesaian aduan perlu melibatkan pelaksanaan projek baharu. Oleh itu, aduan tersebut tidak dapat diselesaikan dalam masa tiga hari bekerja dan menjadikannya kes yang berulang.

Pendapat Audit	Prestasi pencapaian aduan bekalan air adalah kurang cekap kerana peratus aduan yang berjaya diselesaikan semakin rendah, walaupun bilangan aduan yang dilaporkan berkurangan berbanding tahun sebelumnya. Selain itu, laporan aduan daripada sistem yang <i>obsolete</i> menjejaskan ketepatan dan kebolehpercayaan data.
-----------------------	--

5.2.2. Pengurusan Kutipan Hasil Air Terawat

a. NRW

- i. NRW merupakan air terawat yang diagihkan kepada pengguna melalui sistem bekalan air tetapi tidak membawa hasil kepada PAIP seperti air yang hilang melalui paip pecah, paip bocor, limpahan tangki simpanan, ketidaktepatan bacaan meter pengguna, penggunaan tidak dibilkan dan kecurian air.

- ii. Imbangan air ialah sukatan atau anggaran air yang dihasilkan berasaskan kuantiti air masuk, kuantiti air yang dibekalkan ke luar sempadan, kuantiti air yang digunakan dan kuantiti air yang hilang. Komponen asas NRW yang dikira dalam Imbangan Air berasaskan amalan terbaik dan digunakan oleh International Water Association supaya tahap dan kadar kehilangan air dapat dikenal pasti.
- iii. Berdasarkan Jadual Imbangan Air bagi tahun 2020 hingga 2022, kehilangan air terbahagi kepada tiga kategori iaitu penggunaan yang tidak dibilkan, kehilangan komersial dan kehilangan fizikal. Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 26**.

JADUAL 26
JADUAL IMBANGAN AIR PAIP DI NEGERI PAHANG BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

TAHUN	PENGUNAAN SAH (Juta Liter)			KEHILANGAN AIR (Juta Liter)			JUMLAH NRW (Juta Liter) (b)+(c)+(d)+ (e)+(f)	JUMLAH PENGELUARAN AIR TERAWAT *(Juta Liter) (a)+(g)	
	PENGUNAAN YANG DIBILKAN	NRW							
		PENGUNAAN YANG TIDAK DIBILKAN		KOMERSIAL		FIZIKAL			
		BERMETER	TANPA BERMETER	PENGUNAAN TANPA KEBENARAN	KETIDAKTEPATAN METER PELANGGAN				
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)		
2020	230,345.52	39.95 ** 0.0%	2,991.09 1.3%	400.02 0.2%	71,446.02 30.6%	158,675.40 67.9%	233,552.48 50.3%	463,898.00	
2021	236,958	131.97 0.1%	4,394.35 1.9%	133.54 0.1%	63,163.93 27.3%	162,841.40 70.6%	230,665.19 49.3%	467,623.19	
2022	255,040.21	182.15 0.1%	18,432.36 7.9%	460.31 0.2%	48,161.76 20.6%	165,891.28 71.2%	233,127.86 47.8%	488,168.08	

Sumber: Jadual Imbangan Air PAIP Tahun 2020, 2021 dan 2022

Nota: (*) - Isi padu jumlah pengeluaran air terawat berdasarkan rekod dalam System Input Volume (SIV) di LRA. Jumlah isi padu yang dilaporkan termasuk jualan air terawat kepada Kerajaan Negeri Sembilan. (Tahun 2020 - 704.28 juta liter, tahun 2021 - 927.23 juta liter dan tahun 2022 - 1,110.34 juta liter)

(**) - 0.02%

- iv. Menurut Kawalan Kecurian Air PAIP, kecurian air juga merupakan NRW berpunca daripada paip utama, sesalur paip dan akaun yang telah dipotong disambung tanpa kebenaran serta mempunyai penggunaan air. Kawalan kecurian air oleh PAIP dibuat dengan mengenal pasti akaun yang telah dipotong dan membuat kerja penyiasatan di tapak serta mengambil tindakan ke atas premis yang melakukan kesalahan.
- v. Semakan Audit terhadap Laporan Kawalan Kecurian Air mendapati sebanyak 539 kes kecurian air telah dilaporkan bagi tahun 2020 hingga 2022 dan jumlah hasil jualan air yang sepatutnya dikutip ialah RM1.48 juta. Tuntutan bayaran yang berjaya dikutip daripada kes kecurian ialah sejumlah RM0.25 juta (16.9%). Butiran kes kecurian air seperti dalam **Jadual 27**.

JADUAL 27
KES KECURIAN AIR DI NEGERI PAHANG
BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

TAHUN	BILANGAN KECURIAN (Kes)	HASIL JUALAN AIR YANG HILANG (RM juta)	BAYARAN BALIK (RM juta)
2020	115	0.33	* 0.00
2021	202	0.23	** 0.00
2022	222	0.92	0.24
JUMLAH	539	1.48	0.25

Sumber: Laporan Kawalan Kecurian Air, Unit Kawalan Kecurian Air, Divisyen Perkhidmatan Air PAIP

Nota: (*) - RM3,392.61

(**) - RM8,118.28

- vi. Berdasarkan statistik NRW kebangsaan yang dilaporkan oleh NRECC bagi tahun 2022, negeri Pahang merupakan negeri yang kelima¹ tertinggi NRW di Malaysia. Pemantauan terhadap prestasi NRW merupakan elemen penting yang perlu dilaksanakan oleh PAIP pada setiap bulan. Sehubungan itu, KPI bagi kadar NRW telah ditetapkan pada setiap tahun selaras dengan kadar NRW Kebangsaan. PAIP menyasarkan KPI paras NRW pada tahun 2020, 2021 dan 2022 masing-masing pada tahap 41%, 49% dan 47.5%.
- vii. Semakan Audit mendapati paras NRW yang dicapai oleh PAIP bagi tahun 2020 hingga 2022 adalah antara 47.8% hingga 50.3% berbanding sasaran ditetapkan. Bagaimanapun, pencapaian NRW PAIP menunjukkan trend menurun pada tahun 2021 dan 2022. Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 28**.

JADUAL 28
PENCAPAIAN PARAS NRW PAIP DI NEGERI PAHANG
BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

TAHUN	KADAR NRW (%)		
	SASARAN KEBANGSAAN	SASARAN PAIP	PENCAPAIAN SEBENAR
2020	36.4	41.0	50.3
2021	36.0	49.0	49.3
2022	37.2	47.5	47.8

Sumber: Jabatan NRW dan Rangkaian serta Laporan Pencapaian PAIP

- viii. Laporan Pencapaian PAIP menyatakan punca kadar NRW yang tinggi disebabkan kehilangan fizikal dan diikuti dengan kehilangan komersial akibat ketidaktepatan meter pelanggan. Kehilangan air terawat ini boleh menyebabkan PAIP tidak mendapat pulangan hasil sepatutnya bagi menampung kos operasi membekalkan air terawat yang tinggi.

¹ Kadar NRW tertinggi bagi negeri di Malaysia tahun 2022: 1. Perlis – 61.5%; 2. Sabah – 55%; 3. Kelantan – 53.7%; 4. Kedah – 51.5%; 5. Pahang – 47.3%.
Sumber daripada Bahagian Bekalan Air, NRECC

Maklum Balas PAIP pada 6 September dan 17 Oktober 2023

Walaupun berlaku pengurangan peratus kadar NRW pada tahun 2021 dan 2022 berbanding tahun sebelumnya namun kejadian paip pecah dan kebocoran paip utama bekalan air sering berlaku. Perkara ini disebabkan paip berusia dan paip jenis *asbestos cement* yang mudah pecah. Salah satu punca kehilangan komersial pula ialah meter rosak menyebabkan bacaan meter dibuat dengan menggunakan kaedah bil purata. Peratus kehilangan komersial pada tahun 2021 dan 2022 menunjukkan penurunan namun jumlah meter yang rosak masih melebihi 50,000 unit setiap tahun.

PAIP telah mengambil tindakan dengan menukar meter rosak sebanyak 25,000 unit di daerah Kuantan secara sebut harga yang dijangka siap pada bulan Disember 2023. Selain itu, PAIP juga membuat projek penukaran paip 200km panjang.

Pendapat Audit	Pengurusan NRW adalah kurang cekap kerana kadar NRW yang disasarkan tidak tercapai. Jumlah kerugian air terawat adalah sebanyak 232,448.51 juta liter purata setahun bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022. Bagaimanapun, pencapaian NRW PAIP menunjukkan trend menurun bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022 dan peratus kes aduan berjaya diselesaikan juga menurun.
-----------------------	---

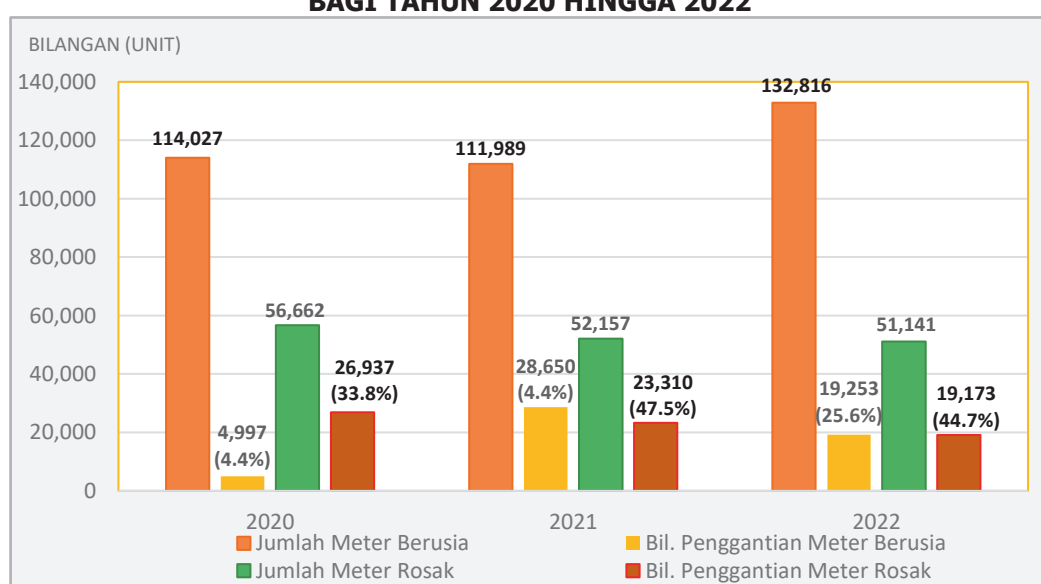
b. Kadar Penggantian Meter Berusia dan Meter Rosak

- i. Berdasarkan amalan terbaik yang disarankan oleh pihak SPAN, PAIP hendaklah menggantikan meter berusia antara tujuh hingga 10 tahun dan melaksanakan pengesahan status ketepatannya melalui ujian meter berdasarkan piawaian pengujian meter yang sah. Berdasarkan Carta Alir Penukaran Meter, meter rosak perlu diganti bagi memastikan bil dicaj atas bacaan penggunaan sebenar.
- ii. Berdasarkan Laporan Meter Berusia PAIP setakat 31 Disember 2022 didapati terdapat sebanyak 132,816 meter berusia melebihi tujuh tahun berbanding 466,337 jumlah akaun aktif. Jumlah meter berusia melebihi tujuh tahun bagi akaun aktif ini menunjukkan trend menurun dan menaik mulai tahun 2020 hingga 2022. Bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022, **penggantian meter**

berusia adalah antara 4.4% hingga 25.6% daripada jumlah meter berusia.

- iii. Berdasarkan Laporan Kerosakan Meter PAIP setakat bulan Disember 2022 pula, terdapat sebanyak 51,141 meter dilaporkan rosak di negeri Pahang. Bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022, **penggantian meter rosak adalah antara 33.8% hingga 47.5% daripada jumlah meter rosak.**
- iv. Penggantian meter berusia dan meter rosak yang rendah iaitu kurang daripada 50% disebabkan faktor kekangan kewangan PAIP. Oleh itu, penggantian meter rosak diberi keutamaan berbanding penggantian meter berusia kerana meter rosak boleh menjejaskan kutipan hasil disebabkan bacaan meter hanya dibuat dengan menggunakan kaedah bil purata. Statistik penggantian meter berusia dan meter rosak seperti dalam **Carta 5**.

CARTA 5
STATISTIK PENGGANTIAN METER BERUSIA DAN METER ROSAK
BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022



Sumber: Laporan Meter yang Ditukar PAIP

Maklum Balas PAIP pada 6 September dan 17 Oktober 2023

Penggantian meter berusia dibuat berdasarkan aduan daripada pengguna. Fokus penggantian meter pula hanya kepada meter rosak dan pengantiannya dibuat secara dalaman menyebabkan peratusan penggantian meter rosak agak rendah. Bagi tahun 2023, perancangan bagi penggantian meter rosak akan dibuat oleh pihak ketiga melalui sebut harga dan juga Program NRW Pendekatan 1 di bawah projek pembiayaan geran persekutuan.

PAIP telah membuat perolehan secara sebut harga bagi penukaran meter rosak sebanyak 25,000 unit mengikut zon di daerah Kuantan dan dijangka siap pada akhir bulan Disember 2023.

Pendapat Audit | **Kadar penggantian meter berusia dan meter rosak adalah kurang cekap kerana hanya 4.4% hingga 47.5% meter diganti baru disebabkan faktor kekangan kewangan.**

c. Pengurusan Pemiutang

- i. Berdasarkan penyata kewangan beraudit bagi tahun 2020 hingga 2022, tunggakan pemiutang PAIP menunjukkan peningkatan setiap tahun. Setakat 31 Disember 2022, **jumlah tunggakan pemiutang PAIP ialah RM1,005.85 juta yang terdiri daripada tunggakan yang melebihi 90 hari sebanyak RM932.82 juta (92.7%)** dan selebihnya RM73.03 juta merupakan tunggakan bagi tempoh yang kurang daripada 90 hari. Antara pemiutang perniagaan PAIP ialah syarikat utiliti, pembekal bahan kimia, pembekal meter air, sistem agihan dan kontraktor penyenggaraan. Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 29**.

JADUAL 29
PENGUMURAN TUNGGAKAN PEMIUTANG BAGI 2020 HINGGA 2022

TAHUN	<30 HARI (RM Juta)	31 – 60 HARI (RM Juta)	61 – 90 HARI (RM Juta)	LEBIH 90 HARI (RM Juta)	JUMLAH TUNGGAKAN (RM Juta)
2020	5.79	25.79	27.18	648.79	707.55
2021	2.19	21.49	16.49	820.29	860.46
2022	39.48	16.99	16.56	932.82	1,005.85

Sumber: Divisyen Kewangan PAIP

- ii. Semakan selanjutnya mendapati **PAIP mempunyai hutang yang tinggi kepada TNB berjumlah RM995.64 juta (98.9%) pada akhir tahun 2022 berbanding jumlah keseluruhan tunggakan pemiutang**. Bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022, PAIP telah dikenakan penalti ke atas tunggakan bil elektrik masing-masing berjumlah RM56.25 juta, RM67.90 juta dan RM71.73 juta. **Kenaan penalti ini semakin meningkat setiap tahun menjadikan tunggakan pada akhir tahun 2022 berjumlah RM338.74 juta. Perkara ini disebabkan PAIP hanya mampu menjelaskan bayaran bil elektrik antara**

RM13.60 juta (13.1%) hingga RM48.36 juta (38.7%) daripada caj semasa bagi tempoh tersebut. Butiran lanjut seperti dalam Jadual 30.

JADUAL 30
TUNGGAKAN BIL ELEKTRIK PAIP TERHADAP TNB
BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

TAHUN	BAKI PEMBUKAAN/ TUNGGAKKAN (RM Juta)	CAJ SEMASA (RM Juta)	PENALTI (RM Juta)	BAYARAN (RM Juta)	BAKI PENUTUP/ TUNGGAKKAN (RM Juta)
2020	552.19	103.67	56.25	(13.60)	698.51
2021	698.51	99.39	67.90	(18.57)	847.23
2022	847.23	125.04	71.73	(48.36)	995.64

Sumber: Bahagian Kewangan PAIP

Maklum Balas PAIP pada 6 September dan 17 Oktober 2023

PAIP telah membuat pembayaran penuh terhadap bil semasa elektrik TNB sejak bulan November 2022. Oleh yang demikian, penalti lewat bayar yang dikenakan oleh TNB tidak bertambah sejak bulan Februari 2022. Pihak PAIP dalam proses rundingan untuk menghapuskan penalti lewat bayar. PAIP juga telah membayar prinsipal hutang kepada TNB sebanyak RM1 juta sebulan. Pada bulan Mac 2023, TNB telah memberhentikan caj penalti semasa yang dikenakan.

Pendapat Audit | **Ketidakupayaan PAIP untuk menampung kos operasi yang tinggi mengakibatkan tunggakan hutang kepada TNB semakin meningkat. PAIP hanya mampu menjelaskan antara 13.1% hingga 38.7% daripada caj semasa kepada TNB bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022. Perkara ini menyebabkan setakat 31 Disember 2022 penalti berjumlah RM195.88 juta dikenakan ke atas kelewatan bayaran bil.**

d. Tunggakan Hasil Air

- i. Seksyen 88 Akta Industri Perkhidmatan Air 2006 menetapkan bayaran bekalan air perlu dibuat dalam masa 30 dari tarikh penyerahan bil. Analisis Audit mendapati pengguna lewat membuat bayaran bil air mengakibatkan tunggakan hasil berjumlah RM70.10 juta setakat 31 Disember 2022. **Jumlah tunggakan hasil air menunjukkan peningkatan daripada**

RM53.26 juta pada tahun 2020 kepada RM70.10 juta pada tahun 2022 iaitu meningkat sejumlah RM16.84 juta (31.6%). Jumlah tunggakan hasil air mengikut pengumuran seperti dalam **Jadual 31**.

JADUAL 31
PENGUMURAN TUNGGAKAN HASIL AIR PAIP
BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

TAHUN	<30 HARI (RM Juta)	31 – 60 HARI (RM Juta)	61 – 90 HARI (RM Juta)	91-120 HARI (RM Juta)	LEBIH 120 HARI (RM Juta)	JUMLAH TUNGGAKAN (RM Juta)
2020	9.83	4.11	2.53	1.91	34.88	53.26
2021	11.54	4.82	2.84	2.30	36.63	58.13
2022	17.90	5.07	11.35	2.25	33.53	70.10

Sumber: Laporan Sistem eWater PAIP

- ii. Berdasarkan laporan pengumuran tunggakan hasil air bagi tempoh tahun 2020 hingga 2022, **tunggakan hasil air yang tertinggi ialah tunggakan yang melebihi tempoh 120 hari iaitu antara RM33.53 juta hingga RM36.63 juta.**
- iii. Tunggakan juga dikategorikan berdasarkan akaun tarif pengguna seperti domestik, komersial, agensi kerajaan dan lain-lain pengguna. Semakan Audit mendapati **tunggakan akaun agensi kerajaan mencatatkan peningkatan ketara sejumlah RM12.76 juta (502.4%) kepada RM15.30 juta pada tahun 2022 berbanding RM2.54 juta pada tahun 2021.** Daripada jumlah RM15.30 juta tersebut, RM13.21 juta merupakan tunggakan bulan semasa yang merupakan penyumbang kepada peningkatan jumlah tunggakan hasil air PAIP. Selain itu, **akaun domestik mencatatkan tunggakan yang lebih tinggi berbanding akaun tarif pengguna yang lain kecuali pada tahun 2022, akaun komersial telah mencatat tunggakan yang lebih tinggi berbanding akaun yang lain.**
- iv. Salah satu sebab perkara ini berlaku disebabkan PAIP telah memulakan pengebilan terhadap penggunaan bagi akaun komersial selaras dengan tarif air baharu berkuat kuasa pada 1 Ogos 2022. Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 32.**

JADUAL 32
PECAHAN TUNGGAKAN HASIL AIR PAIP MENGIKUT TARIF PENGGUNA
BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

TAHUN	TARIF PENGGUNA				JUMLAH TUNGGAKAN (RM Juta)
	DOMESTIK (RM Juta)	BUKAN DOMESTIK (RM Juta)			
		* KOMERSIAL	AGENSI KERAJAAN	LAIN-LAIN	
2020	28.73	21.86	2.28	0.39	53.26
2021	31.55	23.63	2.54	0.41	58.13
2022	27.09	27.21	15.30	0.50	70.10

Sumber: Sistem eWater PAIP

Nota: (*) - Perdagangan dan Perindustrian

- v. Jumlah tunggakan hasil air yang meningkat setiap tahun menunjukkan ketidakcekapan dalam pengurusan penghutang yang boleh menjejaskan aliran tunai syarikat pada masa akan datang.

Maklum Balas PAIP pada 6 September dan 17 Oktober 2023

Jumlah tunggakan meningkat pada tahun 2022 disebabkan kenaikan tarif kategori bukan domestik pada 1 Ogos 2022 terutama tunggakan bagi agensi kerajaan yang mencatatkan peningkatan ketara. Hasil air yang tertunggak melebihi daripada 120 hari disebabkan pandemik Covid-19 pada tahun 2020 dan 2021 kerana tiada penguatkuasaan dilakukan bagi mengelakkan isu sosial seperti PKP dan ekonomi masyarakat yang agak terhad pada waktu itu. Bagi akaun domestik, ada pengurangan tunggakan jika dibandingkan dengan akaun komersial kerana tiada kenaikan tarif dikenakan pada tahun 2022. PAIP menghantar notis kepada pengguna yang mempunyai tunggakan melebihi 30 hari.

Pendapat Audit | Pengurusan tunggakan hasil air adalah kurang cekap kerana jumlah tunggakan meningkat sebanyak RM16.84 juta (31.6%) kepada RM70.10 juta pada tahun 2022 berbanding tahun 2020. Selain itu, sebanyak 51% tunggakan hutang melebihi 90 hari masih belum dikutip.

e. Pemotongan Bekalan Air

- i. Mengikut seksyen 89 Akta Industri Perkhidmatan Air 2006, kegagalan menjelaskan bil semasa dan tunggakan dalam masa 30 hari dari penyerahan

bil atau sebelum atau pada tarikh selepas 14 hari notis pemotongan bekalan air dikeluarkan boleh menyebabkan bekalan air dipotong serta-merta. Selain itu, pemotongan bekalan air juga disebabkan penyalahgunaan air bagi tujuan lain dan pemasangan serta pengubahsuaian meter atau saluran paip tanpa kebenaran PAIP.

- ii. Pada tahun 2020 hingga 2022, sebanyak 221,910 notis telah dikeluarkan oleh PAIP kepada pengguna yang gagal menjelaskan tunggakan bil. Daripada jumlah tersebut, bilangan pemotongan yang telah dilaksanakan bagi tempoh tersebut ialah 53,373 (24%). Butiran lanjut seperti dalam **Jadual 33**.

JADUAL 33
NOTIS PENGELUARAN PEMOTONGAN BEKALAN AIR
BAGI TAHUN 2020 HINGGA 2022

TAHUN	NOTIS PEMOTONGAN	PEMOTONGAN	PERMOHONAN SAMBUNG SEMULA	ARAHAN SAMBUNG SEMULA
2020	60,747	16,753	7,206	7,050
2021	60,674	13,217	5,372	5,157
2022	100,489	23,403	12,076	11,581
JUMLAH	221,910	53,373	24,654	23,788

Sumber: Laporan Prestasi Penguatkuasaan, Divisyen Perkhidmatan Air PAIP

Maklum Balas PAIP pada 17 Oktober 2023

PAIP telah melaksanakan pemotongan di tapak mengikut kumpulan penguatkuasaan di daerah sedia ada. Bagi meningkatkan bilangan pemotongan, PAIP telah mengambil tindakan dengan menambah kumpulan sedia ada bagi proses pemotongan dilakukan mengikut notis yang diberi. Pada tahun 2024, program pemotongan secara kelompok di daerah Kuantan juga akan dilaksanakan yang mana kumpulan pemotongan daerah yang berdekatan akan terlibat dalam menjalankan program tersebut.

Pendapat Audit | **Pengurusan pemotongan bekalan air adalah kurang cekap kerana hanya 24% pemotongan dibuat daripada 221,910 notis tunggakan dikeluarkan.**

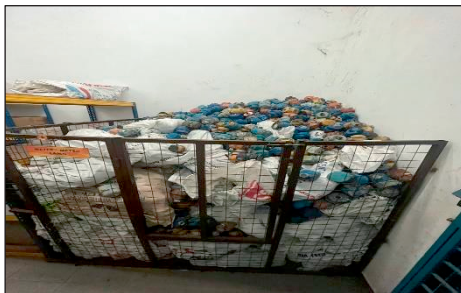
f. Pelupusan Inventori Tidak Dilaksanakan

- i. Berdasarkan perenggan 4.2 dan 5.1, Tatacara Pengurusan Stor dan Inventori, PAIP perlu memastikan item yang boleh dijual seperti peralatan meter air terpakai diuruskan penjualannya kepada pembeli barang lusuh, manakala bagi

item yang tidak boleh dijual seperti bahan kimia pula hendaklah dilupuskan secara fizikal; dan PAIP juga hendaklah menguruskan tindakan bagi inventori yang hilang.

- ii. Lawatan fizikal Audit ke stor daerah Temerloh dan Raub pada 1 dan 2 Mac 2023 dan semakan Audit terhadap rekod inventori mendapati **sebanyak 2,830 unit peralatan meter air terpakai di Temerloh dan 1,870 unit di Raub masih belum dilupuskan mengikut polisi yang ditetapkan.**
- iii. Kelewatan melupuskan peralatan meter air terpakai menyebabkan berlakunya kecurian memandangkan item tersebut mempunyai nilai jualan. **Sebanyak dua kes kecurian peralatan meter air terpakai telah berlaku di stor daerah Raub. Satu kes kecurian iaitu pada 25 Mei 2022 telah dilaporkan kepada pihak polis. Bagaimanapun, kes kecurian yang berlaku pada bulan Oktober 2022 pula tidak dilaporkan kepada pihak polis. Selain itu, kuantiti kehilangan juga tidak dapat disahkan.**
- iv. Berdasarkan temu bual dengan pegawai PAIP daerah memaklumkan anggaran nilai item tersebut adalah antara RM5 hingga RM10 seunit. Keadaan stor sedia ada seperti dalam **Gambar 9** dan **Gambar 10**.

GAMBAR 9



PAIP Daerah Temerloh
- Meter Air Terpakai yang Belum Dilupuskan
Disimpan Dalam Rumah Pam Air
(01.03.2023)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

GAMBAR 10



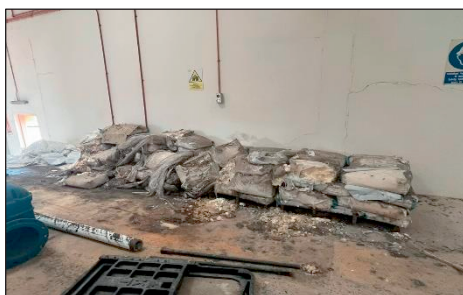
PAIP daerah Raub
- Meter Air Terpakai yang Belum Dilupuskan
Disimpan Dalam Stor
(02.03.2023)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

- v. Berdasarkan lawatan fizikal Audit ke LRA Semambu dan LRA Jengka 3-7 pada 15 dan 28 Februari 2023 pula mendapati **item bahan kimia yang tidak digunakan atau diperlukan tidak diagihkan kepada LRA lain yang memerlukan sebelum item tersebut luput dan rosak.**

Sehingga ke tarikh lawatan Audit, tiada tindakan pelupusan telah diambil terhadap bahan tersebut yang telah luput dan rosak. Selain itu, **pihak Audit tidak dapat mengesahkan bilangan bahan kimia tersebut kerana tiada rekod berkaitan diselenggarakan.** Berdasarkan temu bual dengan pegawai di LRA, item tersebut tidak lagi digunakan dan telah melebihi lima tahun.

- vi. Kelewatan tindakan pengagihan item tersebut menyebabkan berlaku pembaziran yang seterusnya menyumbang kepada kerugian syarikat. Tindakan pelupusan yang tidak diambil pula menyebabkan ruang penyimpanan stok tidak digunakan dengan cekap kerana menyimpan stok yang telah luput. Butiran lanjut seperti dalam **Gambar 11** dan **Gambar 12**.

GAMBAR 11



LRA Semambu
- Bahan Kimia yang Tidak Digunakan dan Rosak
(15.02.2023)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

GAMBAR 12



LRA Jengka 3-7
- Bahan Kimia yang Tidak Digunakan dan Rosak
(28.02.2023)
(Sumber: Jabatan Audit Negara)

Maklum Balas PAIP pada 6 September dan 17 Oktober 2023

Satu jawatankuasa pelupusan aset telah ditubuhkan dan pegawai yang terlibat telah dilantik untuk proses pelupusan. Prosedur berkaitan tatacara pelupusan sedang disediakan oleh Unit Aset. Pengumpulan maklumat aset untuk pelupusan daripada PAIP daerah telah dilaksanakan oleh Unit Aset. Proses pelupusan ini telah diambil tindakan dan sebut harga pelupusan telah dibuat pada 24 Mei 2023. Jawatankuasa Tender dan Sebut Harga telah meluluskan 64,412 unit meter untuk dilupuskan kepada pembida yang menawarkan harga tertinggi. Penambahbaikan secara berperingkat berkaitan pengurusan stor bagi penyimpanan barang stor sedang dilaksanakan. PAIP juga telah membuat laporan polis bagi kes kecurian kedua pada 12 Ogos 2023.

Lambakan bahan kimia *aluminium sulphate* yang telah luput di LRA Semambu dan LRA Jengka 3-7 disebabkan berlaku pertukaran bahan kimia kepada *aluminium chlorohydrate* (ACH) akibat kemerosotan kualiti air mentah yang tidak mampu lagi

dirawat dengan bahan kimia tersebut. PAIP juga telah menyediakan SOP bagi penerimaan bahan kimia pepejal dan diedar kepada semua LRA melalui surat bertarikh 28 Ogos 2020 yang menekankan amalan sistem FIFO. Selain itu, PAIP telah menambah baik kontrak pembekalan bahan kimia dengan memasukkan skop bagi kerja melupuskan beg/bahan kimia berdasarkan Akta Kualiti Alam Sekitar 1974 (SW 409) dalam *Bill of Quantity* (BQ) tender mengikut peraturan yang telah ditetapkan oleh Jabatan Alam Sekitar termasuk menguruskan perolehan bagi melantik kontraktor berdaftar. Bagi mengatasi masalah ini, proses perolehan bagi pelupusan bahan kimia tersebut telah dimohon dalam Centralised Purchasing System PAIP dan dijangka selesai pada akhir bulan November 2023.

Pendapat Audit	Proses pelupusan inventori tidak diuruskan dengan teratur menyebabkan berlakunya pembaziran dan kerugian kepada syarikat.
---------------------------	--

5.3. Tadbir Urus Korporat

5.3.1. Tadbir urus korporat yang baik dapat membantu syarikat mempertingkatkan kecekapan dalam mencapai objektifnya. Sebagai sebuah syarikat, pengurusan PAIP perlu mematuhi undang-undang dan peraturan yang ditetapkan di bawah Akta Syarikat 2016, Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM), Akta Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara 2006 (*Akta 654*), Akta Industri Pkhidmatan Air 2006 (*Akta 655*), Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994 (*Akta 514*), Akta Suruhanjaya Pencegahan Rasuah 2009 (*Akta 694*), Perlembagaan Syarikat, SOP dan peraturan yang telah ditetapkan oleh Kerajaan dari semasa ke semasa. Selain itu, rujukan boleh dibuat terhadap amalan terbaik daripada Malaysian Code on Corporate Governance (MCCG) 2021, The Green Book – Enhancing Board Effectiveness April 2006 (Green Book) dan Garis Panduan Ahli Lembaga Pengarah Lantikan Menteri Kewangan (Diperbadankan) [MKD Handbook] turut dijadikan rujukan.

5.3.2. Secara keseluruhan, PAIP telah mengamalkan sepenuhnya lima daripada lapan aspek tadbir urus korporat iaitu aspek Pengerusi, Lembaga Pengarah, Ketua Pegawai Eksekutif, Setiausaha Syarikat dan Audit Dalam. Bagaimanapun, **tiga aspek tadbir urus korporat tidak diamalkan sepenuhnya ialah SOP, KPI dan JKA** seperti dalam **Jadual 34**.

JADUAL 34
AMALAN TADBIR URUS KORPORAT YANG TIDAK DIAMALKAN
SEPENUHNYA OLEH PAIP

ELEMEN	ASPEK	PENEMUAN AUDIT
SOP	Seksyen 246, Akta Syarikat 2016 menyatakan syarikat hendaklah mempunyai suatu sistem kawalan dalaman yang akan memberi jaminan munasabah bahawa aset syarikat akan dilindungi daripada kerugian akibat penggunaan atau pelupusan yang tidak dibenarkan dan dapat memberikan keterangan aset yang sepatutnya. MKD Handbook perenggan 1.9(c) dan 2.2(f) menyatakan LP hendaklah memastikan SOP diwujudkan bagi memantapkan tadbir urus syarikat yang merangkumi proses, prosedur dan polisi yang lengkap dan menyeluruh terhadap aspek kewangan dan aktiviti bagi mencapai objektifnya.	SOP berkaitan dengan tatacara pelupusan aset dan inventori serta pelupusan bahan buangan berjadual bagi bahan kimia yang telah luput di LRA tidak dipatuhi. Perkara ini disebabkan meter air rosak yang disimpan dalam stor dan sepatutnya dilupuskan mengikut SOP yang ditetapkan tidak dilaksanakan menyebabkan berlaku kes kecurian. Bahan kimia yang telah luput dan sepatutnya dilupuskan mengikut prosedur di bawah bahan buangan berjadual juga tidak dipatuhi. Selain itu, SOP berkaitan program penyenggaraan berkala dan penyenggaraan terancang ada disediakan pada tahun 2022 namun belum dikemas kini untuk penambahbaikan dalam SOP Mekanikal dan Elektrikal sedia ada.
KPI	Green Book bahagian 1 dan MKD Handbook perenggan 3.33 hingga 3.35 menyatakan sasaran dan pencapaian KPI dipantau oleh LP.	Pencapaian KPI tahun 2020 ada dibincangkan bersekalikan dengan prestasi kewangan tetapi tidak terperinci mengikut sasaran yang ditetapkan SPAN. Selain itu, tiada bukti status pencapaian KPI bagi tahun 2021 dan 2022 dibentangkan kepada LP kerana tidak direkodkan dalam minit mesyuarat LP.
JKA	MCCG 2021 amalan 9.4 dan Green Book perenggan 1.2.3 menyarankan keahlian JKA terdiri daripada Pengarah Bebas sahaja.	Tiga ahli JKA berstatus Pengarah Bukan Bebas iaitu Timbalan Pegawai Kewangan Negeri, Pengarah Badan Kawal Selia Air dan Ketua Audit Dalam SUK Pahang.

Sumber: Jabatan Audit Negara

Maklum Balas PAIP pada 6 September 2023

Semakan semula dan penambahbaikan terhadap Tatacara Pengurusan Aset dan Inventori sedang dilaksanakan. Prosedur berkaitan tatacara pelupusan sedang disediakan oleh Unit Aset. Pengumpulan maklumat aset untuk pelupusan daripada PAIP daerah telah dilaksanakan oleh Unit Aset. Selain itu, Unit Aset mengambil maklum keperluan untuk mengemas kini jadual penyenggaraan PAAB sebagai salah satu penambahbaikan SOP. PAIP akan membentangkan perkara berkaitan SOP, KPI dan JKA untuk kelulusan Lembaga Pengarah.

Pendapat Audit | Secara keseluruhan, amalan tadbir urus korporat PAIP adalah baik namun penambahbaikan diperlukan bagi aspek SOP, KPI dan JKA.

6. RUMUSAN KESELURUHAN AUDIT

6.1. Secara keseluruhannya berdasarkan skop pengauditan, PAIP telah mencapai objektif penubuhan syarikat. Berdasarkan skop pengauditan, pencapaian output bagi aktiviti utama PAIP iaitu pengeluaran dan pembekalan air terawat; prestasi pengeluaran bil dan kutipan; dan prestasi jualan air adalah baik kerana mencapai sasaran ditetapkan. Prestasi kos operasi membekalkan air terawat pula adalah kurang memuaskan kerana tidak mencapai sasaran ditetapkan pada tahun 2022. Objektif penubuhannya berjaya dicapai berdasarkan pencapaian KPI dan penyenggaraan aset air. Soal selidik tahap kepuasan pengguna dan pembayaran dividen pula adalah kurang memuaskan. Secara keseluruhan, pengurusan pengeluaran dan pembekalan air terawat; dan pengurusan kutipan hasil air terawat adalah kurang cekap terutama pelaksanaan projek CAPEX kerana kekangan kewangan disebabkan kadar tarif bagi kategori domestik tidak dinaikkan sejak tahun 1983.

6.2. Dari segi kedudukan kewangan, PAIP berada pada tahap kurang stabil. PAIP mencatatkan kerugian sebelum cukai bagi tiga tahun berturut-turut menyebabkan jumlah kerugian terkumpul terus meningkat kepada RM1,085.31 juta pada tahun 2022 walaupun pendapatan menunjukkan trend meningkat dari tahun 2020. Pada tahun 2022, tunggakan hutang TNB juga telah meningkat kepada RM995.64 juta (98.9%) termasuk penalti berjumlah RM338.74 juta daripada jumlah tunggakan pemiutang. Selain itu, nisbah keuntungan pada kadar purata negatif dan tiada pulangan atas aset syarikat bagi tempoh tiga tahun kewangan tersebut. Keadaan ini menunjukkan kemampuan kewangan syarikat mempengaruhi penilaian usaha berterusan (going concern) syarikat pada masa akan datang. Bagi tadbir urus korporat PAIP, lima daripada lapan aspek amalan tadbir urus telah dipatuhi dan secara keseluruhannya berada pada tahap baik.

7. SYOR AUDIT

Bagi membolehkan objektif penubuhan PAIP dicapai secara lebih efektif serta memantapkan keupayaan tadbir urus korporat, pihak pengurusan dan Lembaga Pengarah PAIP perlu mengambil langkah yang proaktif dan berkesan bagi menangani kelemahan yang dibangkitkan dalam laporan ini. Sehubungan itu, pihak pengurusan perlu memberi pertimbangan terhadap syor berikut:

7.1. memastikan sub-KPI mencapai sasaran dan penilaian terhadap prestasi syarikat dilaksanakan secara berkala;

- 7.2. memastikan SOP dikemas kini dan dipatuhi dari semasa ke semasa supaya aktiviti perkhidmatan pengurusan bekalan air terutama berkaitan pengurusan aset dapat dilaksanakan dengan cekap;
- 7.3. mengangkat cadangan untuk menaikkan tarif air kategori domestik. Perkara ini penting bagi memastikan syarikat berupaya menampung kos operasi rawatan air yang meningkat dan seterusnya dapat memberi pulangan kepada perbadanan induk;
- 7.4. memastikan program CAPEX dilaksanakan mengikut jadual melalui pemantauan yang lebih berkesan;
- 7.5. meningkatkan penguatkuasaan dan pemantauan yang berterusan terhadap aduan awam bagi perkhidmatan bekalan air dan mengatasi masalah NRW; dan
- 7.6. memantapkan amalan tadbir urus korporat dalam aspek SOP, KPI dan JKA.