



LAPORAN KETUA AUDIT NEGARA TAHUN 2013

Aktiviti Jabatan/Agensi Dan
Pengurusan Syarikat Kerajaan
NEGERI PULAU PINANG

SIRI 3



JABATAN AUDIT NEGARA MALAYSIA



LAPORAN KETUA AUDIT NEGARA TAHUN 2013

Aktiviti Jabatan/Agensi
Dan Pengurusan Syarikat Kerajaan
NEGERI PULAU PINANG
SIRI 3

JABATAN AUDIT NEGARA
MALAYSIA



KANDUNGAN

KANDUNGAN

PERKARA	MUKA SURAT
KATA PENDAHULUAN	vii
INTISARI LAPORAN	xi
AKTIVITI JABATAN/AGENSI DAN PENGURUSAN SYARIKAT KERAJAAN NEGERI	
PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI Pengurusan Program Perkhidmatan Bas Percuma	3
PEJABAT TANAH DAN GALIAN Pengurusan Hak Milik Strata	15
PDC TELECOMMUNICATION SERVICES SDN. BHD. Perkhidmatan <i>Penang Free WiFi</i>	29
PERBADANAN PEMBANGUNAN PULAU PINANG PDC Setia Urus Sdn. Bhd.	40
PENUTUP	65



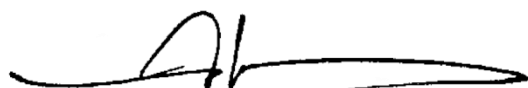
KATA PENDAHULUAN

KATA PENDAHULUAN

1. Perkara 106 Perlembagaan Persekutuan dan Akta Audit 1957 menghendaki Ketua Audit Negara mengaudit Penyata Kewangan Kerajaan Negeri, Pengurusan Kewangan dan Aktiviti Jabatan/Agensi Negeri. Seksyen 5(1)(d) Akta Audit 1957 serta Perintah Audit (Akaun Syarikat) 2013 pula memberi kuasa kepada Ketua Audit Negara untuk mengaudit sesebuah syarikat yang didaftarkan di bawah Akta Syarikat 1965 yang menerima geran/pinjaman/jaminan daripada Kerajaan Persekutuan atau Kerajaan Negeri dan sesebuah syarikat di mana lebih daripada 50% modal saham berbayar dipegang oleh Kerajaan Persekutuan, Kerajaan Negeri atau Agensi Kerajaan Negeri. Manakala perkara 107, Perlembagaan Persekutuan menghendaki Ketua Audit Negara mengemukakan laporan hasil pengauditan kepada Seri Paduka Baginda Yang di-Pertuan Agong dan Tuan Yang Terutama Yang Dipertua Negeri Pulau Pinang. Seri Paduka Baginda Yang di-Pertuan Agong akan menitahkan Laporan Ketua Audit Negara untuk dibentangkan di Parlimen manakala Tuan Yang Terutama Yang Dipertua Negeri Pulau Pinang menitahkan untuk membentangkan Laporan Ketua Audit Negara di Dewan Undangan Negeri Pulau Pinang.
2. Pada tahun 2014 Jabatan Audit Negara akan meneruskan pelaksanaan inisiatif di bawah GTP2.0: NKRA Antirasuah dengan mengemukakan Laporan Ketua Audit Negara mengenai Aktiviti Jabatan/Agensi Dan Pengurusan Syarikat Kerajaan Negeri untuk dibentangkan di Parlimen/Dewan Undangan Negeri setiap kali sesi Parlimen/Dewan Undangan Negeri bersidang. Jabatan Audit Negara juga akan terus menyokong Dasar Transformasi Negara dan terus membantu Jabatan/Agensi Kerajaan melakukan penambahbaikan bagi meningkatkan kesejahteraan rakyat dengan memberikan pandangan serta syor melalui pengauditan yang dijalankan. Saya berharap laporan mengenai pelaksanaan Aktiviti Jabatan/Agensi Dan Pengurusan Syarikat Kerajaan Negeri Pulau Pinang Tahun 2013 Siri 3 ini akan digunakan sebagai asas untuk memperbaiki segala kelemahan, memantapkan usaha penambahbaikan, meningkatkan akauntabiliti dan integriti serta mendapat *value for money* bagi setiap perbelanjaan yang dibuat sepertimana yang dihasratkan oleh Kerajaan.
3. Laporan saya ini adalah hasil daripada pengauditan yang dijalankan terhadap aktiviti-aktiviti tertentu yang dilaksanakan di 2 Jabatan dan 2 Syarikat Kerajaan Negeri. Pengauditan terhadap aktiviti Jabatan/Agensi Negeri iaitu Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri dan Pejabat Tanah Dan Galian serta syarikat Kerajaan Negeri PDC Telecommunication Services Sdn. Bhd. adalah untuk menilai sama ada program dan aktiviti yang dirancang telah dilaksanakan dengan jayanya mengikut tempoh yang ditetapkan, tiada pembaziran dan mencapai matlamatnya. Manakala pengauditan terhadap Syarikat Kerajaan Negeri PDC Setia Urus Sdn. Bhd. mengenai pengurusan syarikat adalah untuk menilai sama ada prestasi kewangan sesebuah syarikat adalah baik, pengurusan aktiviti dan kewangan syarikat serta tadbir urus korporat telah dilaksanakan dengan teratur dan selaras dengan peraturan yang ditetapkan serta mencapai objektif penubuhannya.

4. Pemerhatian Audit daripada pengauditan tersebut telah dikemukakan kepada Ketua Jabatan/Syarikat Kerajaan Negeri berkenaan. Hanya penemuan Audit yang penting sahaja yang dilaporkan dalam Laporan ini. Laporan berkenaan juga telah dikemukakan kepada Pejabat Ketua Menteri/Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang. Bagi menambah baik kelemahan yang dibangkitkan atau bagi mengelakkan kelemahan yang sama berulang, saya telah mengemukakan sebanyak 11 syor untuk diambil tindakan oleh Ketua Agensi berkenaan.

5. Saya ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada semua pegawai Jabatan/Agensi dan Syarikat Kerajaan Negeri Pulau Pinang yang telah memberikan kerjasama kepada pegawai saya sepanjang pengauditan dijalankan. Saya juga ingin melahirkan penghargaan dan terima kasih kepada pegawai saya yang telah berusaha gigih serta memberikan sepenuh komitmen untuk menyiapkan Laporan ini.



(TAN SRI DATO' SETIA HAJI AMBRIN BIN BUANG)

Ketua Audit Negara

Malaysia

Putrajaya

19 September 2014



INTISARI LAPORAN

AKTIVITI JABATAN/AGENSI DAN PENGURUSAN SYARIKAT KERAJAAN NEGERI

1. PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI

- Pengurusan Program Perkhidmatan Bas Percuma

1.1. Kerajaan Negeri Pulau Pinang mulai 1 Mac 2011 ada menyediakan perkhidmatan pengangkutan *Bridge Express Shuttle Transit* (BEST) secara percuma kepada pekerja kilang dan penjawat awam yang bekerja di Pulau Pinang. Unit Pengurusan Lalu Lintas, Bahagian Kerajaan Tempatan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang (Pejabat SUK) adalah pihak yang bertanggungjawab mengurus program ini. Perkhidmatan BEST terbahagi kepada 2 jenis iaitu BEST *Free Industrial Zone* (FIZ) Bayan Lepas dan BEST KOMTAR. Perkhidmatan ini disediakan kepada golongan pekerja yang menggunakan kenderaan sendiri yang tinggal di Seberang Perai dan bekerja di bahagian pulau. BEST KOMTAR menyediakan perkhidmatan bas percuma untuk penjawat awam dari Kumpulan Sokongan yang bertugas di Kompleks Tun Abdul Razak (KOMTAR). Manakala BEST FIZ menyediakan perkhidmatan kepada pekerja-pekerja kilang yang bekerja di kawasan FIZ Bayan Lepas.

1.2. Tujuan utama perkhidmatan bas percuma adalah sebagai usaha Kerajaan Negeri untuk mengurangkan kesesakan lalu lintas di atas Jambatan Pulau Pinang (Jambatan) semasa waktu puncak, memupuk dan menggalakkan minat pekerja kilang dan penjawat awam di Pulau Pinang menggunakan pengangkutan awam sebagai mod pengangkutan ke tempat kerja dan mengurangkan beban kewangan pekerja yang berulang alik dari Seberang Perai ke bahagian pulau.

1.3. Perkhidmatan BEST FIZ dikendalikan oleh RAPID Penang Sdn. Bhd. (RAPID). Perkhidmatan ini bermula pada 1 Mac 2011 yang melibatkan 16 buah bas dari Bandar Sunway Seberang Jaya ke Bayan Lepas. Pada 1 September 2012, Pejabat SUK telah menambah 4 buah bas *feeder* iaitu 2 buah bas dari Juru Autocity di Juru ke Jambatan Pulau Pinang dan 2 buah bas lagi dari Bandar Perda di Bukit Mertajam ke Jambatan Pulau Pinang. Pada 1 Januari 2013 bilangan bas dari Bandar Sunway Seberang Jaya telah dikurangkan kepada 13 buah bas menjadikan jumlah keseluruhan perkhidmatan BEST FIZ adalah sebanyak 17 buah bas. Perkhidmatan ini melibatkan 3 laluan iaitu laluan A yang meliputi kawasan FIZ 1, 2, Bayan Lepas Industrial Park (BLIP) dan Sunshine Square. Laluan B pula melibatkan kawasan FIZ 3 dan Mayang Mall manakala laluan C merangkumi kawasan FIZ 4 dan Technoplex. Masa perjalanan pergi bagi ketiga-tiga laluan BEST FIZ adalah bermula pada jam 6.30 pagi hingga 7.50 pagi yang melibatkan 15 perjalanan. Tempoh perbezaan masa bertolak bagi setiap bas adalah 20 minit. Manakala masa perjalanan balik bermula pada jam 4.30 petang hingga 7.10 petang melibatkan 18 perjalanan. Tempoh perbezaan masa bertolak bagi setiap bas adalah 30 minit.

1.4. Perkhidmatan BEST KOMTAR yang dikendalikan oleh Plusliner Sdn. Bhd. (Plusliner) melibatkan dua laluan iaitu dari Bandar Sunway, Seberang Jaya dan dari Bertam menuju ke KOMTAR. Perkhidmatan BEST KOMTAR dari Seberang Jaya bermula pada 3 Disember 2012 yang melibatkan 2 buah bas. Manakala bagi perjalanan dari Bertam ke KOMTAR pula bermula pada 3 Februari 2014 yang melibatkan sebuah bas. Masa perjalanan pergi BEST KOMTAR dari Bandar Sunway adalah pada jam 6.50 pagi dan dari Bertam pada jam 6.40 pagi yang melibatkan satu perjalanan bagi setiap bas. Manakala masa perjalanan balik adalah pada jam 5.20 petang juga melibatkan satu perjalanan bagi setiap bas.

1.5. Pengauditan yang dijalankan pada bulan Januari hingga Mac 2014 mendapati pada keseluruhannya Pengurusan Perkhidmatan Bas Percuma adalah di tahap memuaskan dari segi penjimatan kos pengangkutan kakitangan awam dan swasta ke tempat kerja, bayaran sewa perkhidmatan bas dijelaskan dalam tempoh yang ditetapkan, pematuhan kepada jadual perjalanan, keselesaan penumpang dan membantu mengurangkan sebilangan kecil kenderaan di atas Jambatan Pulau Pinang pada waktu puncak. Bagaimanapun, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diberi perhatian seperti berikut:

- Peratus bilangan penumpang BEST FIZ dan KOMTAR adalah rendah.
- Tempoh ketidakhadiran penumpang BEST KOMTAR melebihi tempoh yang ditetapkan.
- Lesen Perubahan Sementara (LPS) laluan BEST FIZ tidak dipohon.
- Rekod kesalahan lalu lintas pemandu BEST KOMTAR tidak dapat disahkan.
- Laluan BEST FIZ dihalang oleh kenderaan lain.

1.6. Bagi memastikan Pengurusan Perkhidmatan Bas Percuma di Negeri Pulau Pinang dapat dilaksanakan dengan berkesan, pihak Audit mengesyorkan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang mengambil tindakan berikut:

1.6.1. Mengkaji semula bilangan serta jadual perjalanan bas bagi perkhidmatan BEST FIZ berdasarkan purata jumlah penumpang yang menggunakan perkhidmatan yang disediakan bagi mengoptimumkan bilangan penumpang BEST FIZ.

1.6.2. Memastikan Plusliner mendapat permit laluan BEST KOMTAR dari SPAD.

1.6.3. Mendapatkan senarai nama pemandu Plusliner untuk pengesahan pihak JPJ bagi memastikan semua pemandu bebas daripada rekod lesen digantung kerana kesalahan lalu lintas. Begitu juga, pihak SUK perlu bekerjasama dengan pihak berkuasa bagi memastikan laluan BEST FIZ bebas daripada sebarang halangan.

1.6.4. Mengemas kini senarai penumpang BEST KOMTAR dan menggugurkan nama penumpang yang tidak menaiki bas mengikut tempoh yang ditetapkan serta mengkaji semula dengan membuka peluang kepada Kumpulan Pengurusan Dan Profesional menaiki bas BEST KOMTAR.

2. PEJABAT TANAH DAN GALIAN

- Pengurusan Hak Milik Strata

2.1. Hak milik strata adalah hak milik yang dikeluarkan untuk setiap unit (petak) bagi sesebuah bangunan yang mempunyai 2 tingkat atau lebih atas tanah beri milik yang dipegang sebagai satu lot di mana kelulusan bagi memecah bahagi bangunan tersebut telah diluluskan. Mengikut Bahagian II Seksyen 6, Akta Hak Milik Strata (AHS) 1985, pecah bahagi bangunan bermaksud mengeluarkan hak milik berasingan iaitu hak milik strata bagi setiap petak dalam bangunan yang mempunyai 2 tingkat atau lebih yang terletak dalam satu lot dan memegang Hak Milik Kekal. Seksyen 8 AHS menetapkan pemilik tanah yang gagal mengemukakan permohonan dalam tempoh masa yang ditetapkan boleh dikenakan denda. Pengarah Tanah Dan Galian diberi kuasa mengikut Seksyen 9, AHS untuk meluluskan pecah bahagian bangunan setelah diperakui oleh Pengarah Ukur Dan Pemetaan Negeri. Matlamat pengeluaran hak milik strata kepada setiap pemilik petak adalah bagi memelihara kepentingan pemilik petak dan memudahkan urusan pindah milik kepada pemilik petak. Pejabat Tanah Dan Galian Pulau Pinang (PTG) berfungsi sebagai pusat untuk menerima, memproses permohonan, mendaftar hak milik strata dan menguatkuasakan AHS. Kajian Audit mengenai Pengurusan Hak Milik Strata pernah dijalankan di Pulau Pinang pada tahun 2005 dan antara perkara yang dilaporkan ialah pemilik tanah lewat mengemukakan permohonan, pemilik tanah belum memohon hak milik strata dan pembayaran pendaftaran hak milik strata lewat dibuat. Bagi tempoh 2009 hingga 2013, PTG telah mendaftar sebanyak 48,121 petak berbanding 43,851 petak permohonan. Bilangan pendaftaran petak melebihi bilangan permohonan disebabkan jumlah pendaftaran mengambil kira permohonan yang diterima sebelum tahun 2009 yang didaftarkan dalam tempoh 2009 hingga 2013.

2.2. Pada keseluruhannya pengauditan yang dijalankan dari bulan November 2013 hingga Mac 2014 mendapati tahap pengurusan hak milik strata adalah memuaskan di mana PTG dapat menyelesaikan kes-kes yang tertunggak dengan kekangan bilangan kakitangan sedia ada. Bagaimanapun terdapat beberapa kelemahan yang perlu dibuat penambahbaikan seperti berikut:

- Pengeluaran hak milik strata melebihi tempoh yang ditetapkan.
- Pindah milik tidak dibuat dalam tempoh yang ditetapkan.
- Tiada tindakan diambil ke atas pemilik tanah yang lewat membuat pembayaran pendaftaran hak milik strata.
- Tindakan penguatkuasaan tidak diambil ke atas pemilik tanah yang tidak membuat permohonan hak milik strata.

2.3. Bagi memastikan pengurusan hak milik strata telah dilaksanakan dengan cekap dan teratur serta mematuhi undang-undang dan peraturan yang ditetapkan, PTG disyorkan supaya mengambil langkah-langkah penambahbaikan seperti berikut:

2.3.1. Meneliti semula piagam pelanggan sedia ada supaya tempoh proses yang ditetapkan dapat dicapai dengan mengambil kira bilangan perjawatan selaras dengan bebanan kerja semasa.

2.3.2. Menguatkuasakan Akta Hak Milik Strata (Pindaan) 2013 bagi memastikan urusan pendakwaan boleh dibuat kepada pemilik tanah yang gagal mengemukakan permohonan dan yang lewat membuat pembayaran pendaftaran hak milik strata serta urusan pindah milik dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan. PTG juga hendaklah meningkatkan kesedaran di kalangan pemilik petak tentang kepentingan Hak Milik Strata.

2.3.3. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan PBT bagi mendapatkan maklumat bangunan berbilang tingkat yang telah mendapat Sijil Kelayakan Menduduki/Sijil Perakuan Siap Dan Pematuhan untuk tujuan pemantauan dan siasatan.

3. PDC TELECOMMUNICATION SERVICES SDN. BHD.

- Perkhidmatan *Penang Free WiFi*

3.1. *Penang Free WiFi* adalah perkhidmatan mengakses internet tanpa wayar yang diberikan secara percuma oleh Kerajaan Negeri Pulau Pinang untuk memberi manfaat dan informasi terkini kepada penduduk dan pelancong di seluruh negeri. Tumpuan lokasi pemasangan adalah di tempat awam seperti perpustakaan, dewan orang ramai, dewan JKKK, tempat ibadat, pusat membeli belah, restoran, medan selera, kolej, hotel, Pejabat Kerajaan Negeri dan tempat rekreasi.

3.2. PDC Telecommunication Services Sdn. Bhd. (PDCTelco) telah dipertanggungjawabkan sebagai agensi pelaksana projek ini bagi pihak Kerajaan Negeri Pulau Pinang melalui keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri (MMK) pada bulan September 2008. PDCTelco diminta menguruskan perjanjian dengan REDtone International Berhad (pembekal) bagi pemasangan *Penang Free WiFi*. Pelaksanaan melibatkan pemasangan sebanyak 1550 *access point (AP)* iaitu 750 *AP* pada fasa pertama dan 800 *AP* pada fasa kedua. Fasa pertama diberikan secara percuma oleh pembekal. Bagi fasa kedua 750 *AP* ditanggung oleh Kerajaan Negeri dan tambahan sebanyak 50 *AP* dibekalkan secara percuma oleh pembekal. Peruntukan projek fasa kedua dengan kos pengurusan dan pemasangan berjumlah RM8.49 juta bagi tempoh 5 tahun bermula pada bulan Mei 2011. Sehingga bulan Mac 2014 Kerajaan Negeri telah membelanjakan sejumlah RM3.64 juta dan seramai 436,636 pengguna berdaftar telah menggunakan perkhidmatan ini.

3.3. Secara keseluruhannya pengauditan yang dijalankan dari bulan Disember 2013 hingga Mac 2014 mendapati perkhidmatan *Penang Free WiFi* adalah satu usaha baik kerajaan Negeri dari segi perlaksanaan perkhidmatan *WiFi* secara percuma kepada penduduk dan pelancong di seluruh Negeri Pulau Pinang, namun terdapat beberapa kelemahan yang perlu diberi perhatian seperti berikut:

- Prestasi capaian kurang memuaskan.
- Bon pelaksanaan tidak disediakan.
- Justifikasi pemilihan lokasi pemasangan AP.

3.4. Bagi memastikan perkhidmatan *Penang Free WiFi* adalah teratur, cekap dan berkesan serta mencapai objektif yang ditetapkan, PDCTelco disyorkan mengambil tindakan penambahbaikan terhadap perkara-perkara berikut:

3.4.1. Memastikan keperluan bon pelaksanaan diwujudkan dalam perjanjian untuk setiap projek yang dilaksanakan sebagai jaminan kepada Kerajaan. Bon pelaksanaan tersebut hendaklah dikutip.

3.4.2. Meningkatkan aktiviti pemantauan bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah lancar dan menetapkan tempoh masa penyelesaian bagi setiap aduan.

4. PERBADANAN PEMBANGUNAN PULAU PINANG

- PDC Setia Urus Sdn. Bhd.

4.1. PDC Setia Urus Sdn. Bhd. (PDCSU) ditubuhkan pada 15 Januari 2004. PDCSU merupakan anak syarikat milik penuh PDC Premier Holdings Sdn. Bhd. (PDCPH) di bawah Perbadanan Pembangunan Pulau Pinang (PDC). PDCSU merupakan gabungan 3 anak syarikat PDC iaitu Pen-Urus Harta Sdn. Bhd., Pedeco Management Sdn. Bhd. dan PDC Garden And Park Sdn. Bhd.. Syarikat mula beroperasi pada 1 Disember 2004 dengan modal dibenarkan dan modal berbayar sejumlah RM500,000. Aktiviti utama PDCSU adalah untuk memberikan perkhidmatan secara komprehensif dalam bidang pengurusan harta, bangunan dan kemudahan (fasiliti) seperti penyelenggaraan sistem mekanikal dan elektrik, sivil dan struktur, pembersihan dan pencucian, kawalan keselamatan, landskap, tempat letak kereta dan kawalan serangga. PDCSU dianggotai oleh 5 orang Ahli Lembaga Pengarah yang diketuai oleh Pengerusi Syarikat Induk. Pengurusan PDCSU pula diketuai oleh Ketua Pegawai Eksekutif dan dibantu oleh 109 orang kakitangan. Visi PDCSU adalah untuk menjadi syarikat pengurusan harta dan kemudahan yang terunggul di wilayah utara, Semenanjung Malaysia. Misinya pula adalah untuk menerapkan perkhidmatan yang berkualiti dalam pengurusan harta dan kemudahan demi memberi kepuasan kepada pelanggan.

4.2. Secara keseluruhannya, pengurusan PDCSU dari segi tadbir urus korporat dan prestasi kewangan adalah memuaskan. Namun pengurusan aktiviti adalah kurang memuaskan dan beberapa perkara perlu dipertingkatkan seperti berikut:

- Daripada 31 projek yang diuruskan oleh PDCSU, 8 perjanjian tidak disediakan, 2 perjanjian lewat ditandatangani dan 1 perjanjian telah tamat tempoh selama satu tahun.

- Akaun Penyenggaraan Bangunan (APB) tidak dibuka mengikut kawasan pemajuan seperti yang ditetapkan dalam Akta 663 dan akaun bank berasingan bagi Perbadanan Pengurusan KOMTAR Fasa Satu tidak dibuka.
- 17 projek yang diuruskan oleh PDCSU mencatatkan kerugian berjumlah RM2.74 juta bagi tempoh 2011 hingga 2013.
- Kurang pemantauan oleh PDCSU menyebabkan pengubahsuaian kediaman dibuat tanpa kelulusan pihak berkuasa, perniagaan dijalankan di kawasan perumahan, mendapan tanah berlaku di 3 projek perumahan dan aspek keselamatan bagi projek komersial KOMTAR kurang memuaskan.
- Sehingga bulan Disember 2013 tunggakan caj perkhidmatan yang belum dijelaskan oleh pemilik bangunan bagi projek komersial KOMTAR dan projek perumahan adalah berjumlah RM25.37 juta.

4.3. Bagi memastikan pengurusan PDC Setia Urus Sdn. Bhd. (PDCSU) dapat dipertingkatkan adalah disyorkan tindakan seperti berikut diambil:

4.3.1. Memastikan dokumen berkaitan perkhidmatan penyenggaraan dan pengurusan harta disediakan dengan teratur.

4.3.2. Meningkatkan pemantauan secara keseluruhan khususnya dari aspek keselamatan dan penyenggaraan bangunan.



AKTIVITI JABATAN/AGENSI DAN PENGURUSAN SYARIKAT KERAJAAN NEGERI

PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI

1. PENGURUSAN PROGRAM PERKHIDMATAN BAS PERCUMA

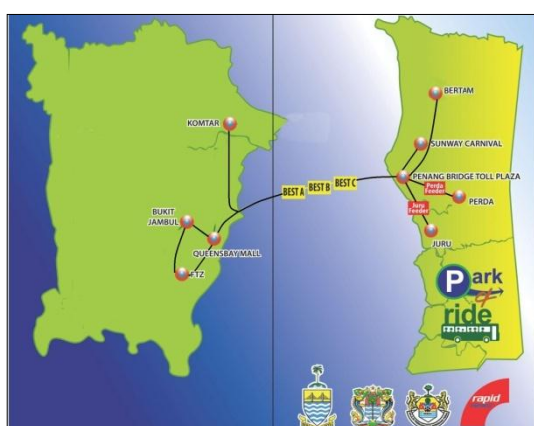
1.1. LATAR BELAKANG

1.1.1. Kerajaan Negeri Pulau Pinang mulai 1 Mac 2011 ada menyediakan perkhidmatan pengangkutan *Bridge Express Shuttle Transit* (BEST) secara percuma kepada pekerja kilang dan penjawat awam yang bekerja di Pulau Pinang. Unit Pengurusan Lalu Lintas, Bahagian Kerajaan Tempatan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang (Pejabat SUK) adalah pihak yang bertanggungjawab mengurus program ini. Perkhidmatan BEST terbahagi kepada 2 jenis iaitu BEST *Free Industrial Zone* (FIZ) Bayan Lepas dan BEST KOMTAR. Perkhidmatan ini disediakan kepada golongan pekerja yang menggunakan kenderaan sendiri yang tinggal di Seberang Perai dan bekerja di bahagian pulau. BEST KOMTAR menyediakan perkhidmatan bas percuma untuk penjawat awam dari Kumpulan Sokongan yang bertugas di Kompleks Tun Abdul Razak (KOMTAR). Manakala BEST FIZ menyediakan perkhidmatan kepada pekerja-pekerja kilang yang bekerja di kawasan FIZ Bayan Lepas. Tujuan utama perkhidmatan bas percuma adalah sebagai usaha Kerajaan Negeri untuk mengurangkan kesesakan lalu lintas di atas Jambatan Pulau Pinang (Jambatan) semasa waktu puncak, memupuk dan menggalakkan minat pekerja kilang dan penjawat awam di Pulau Pinang menggunakan pengangkutan awam sebagai mod pengangkutan ke tempat kerja dan mengurangkan beban kewangan pekerja yang berulang alik dari Seberang Perai ke bahagian pulau.

1.1.2. Perkhidmatan BEST FIZ dikendalikan oleh RAPID Penang Sdn. Bhd. (RAPID). Perkhidmatan ini bermula pada 1 Mac 2011 yang melibatkan 16 buah bas dari Bandar Sunway, Seberang Jaya ke Bayan Lepas. Pada 1 September 2012, Pejabat SUK telah menambah 4 buah bas *feeder* iaitu 2 buah bas dari Juru Autocity di Juru ke Jambatan Pulau Pinang dan 2 buah bas lagi dari Bandar Perda di Bukit Mertajam ke Jambatan Pulau Pinang. Pada 1 Januari 2013 bilangan bas dari Bandar Sunway Seberang Jaya telah dikurangkan kepada 13 buah bas menjadikan jumlah keseluruhan perkhidmatan BEST FIZ adalah sebanyak 17 buah bas. Perkhidmatan ini melibatkan 3 laluan iaitu laluan A yang meliputi kawasan FIZ 1, 2, Bayan Lepas Industrial Park (BLIP) dan Sunshine Square. Laluan B pula melibatkan kawasan FIZ 3 dan Mayang Mall manakala laluan C merangkumi kawasan FIZ 4 dan Technoplex. Masa perjalanan pergi bagi ketiga-tiga laluan BEST FIZ adalah bermula pada jam 6.30 pagi hingga 7.50 pagi yang melibatkan 15 perjalanan. Tempoh perbezaan masa bertolak bagi setiap bas adalah 20 minit. Manakala masa perjalanan balik bermula

pada jam 4.30 petang hingga 7.10 petang melibatkan 18 perjalanan. Tempoh perbezaan masa bertolak bagi setiap bas adalah 30 minit.

1.1.3. Perkhidmatan BEST KOMTAR yang dikendalikan oleh Plusliner Sdn. Bhd. (Plusliner) melibatkan dua laluan iaitu dari Bandar Sunway, Seberang Jaya dan dari Bertam menuju ke KOMTAR. Perkhidmatan BEST KOMTAR dari Seberang Jaya bermula pada 3 Disember 2012 yang melibatkan 2 buah bas. Manakala bagi perjalanan dari Bertam ke KOMTAR pula bermula pada 3 Februari 2014 yang melibatkan sebuah bas. Masa perjalanan pergi BEST KOMTAR dari Bandar Sunway adalah pada jam 6.50 pagi dan dari Bertam pada jam 6.40 pagi yang melibatkan satu perjalanan bagi setiap bas. Manakala masa perjalanan balik adalah pada jam 5.20 petang juga melibatkan satu perjalanan bagi setiap bas. Laluan BEST FIZ dan KOMTAR adalah seperti di **Gambar 1.1**.



Gambar 1.1
Laluan BEST FIZ (BEST A, BEST B, BEST C)
dan BEST KOMTAR

Sumber: Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri
Pulau Pinang
Lokasi: FIZ Bayan Lepas
Tarikh: 20 September 2013

1.1.4. Bagi tempoh tahun 2011 hingga 2013, Pejabat SUK telah diberi peruntukan sejumlah RM5.69 juta bagi membiayai program ini dan semua peruntukan tersebut telah dibelanjakan. Butiran adalah seperti di **Jadual 1.1**.

Jadual 1.1
Peruntukan Dan Perbelanjaan Program Perkhidmatan Bas Percuma
Bagi Tempoh Tahun 2011 Hingga 2013

Tahun	Peruntukan (RM)	Perbelanjaan (RM)
2011	1,600,000	1,600,000
2012	2,036,200	2,036,200
2013	2,052,600	2,052,600
Jumlah	5,688,800	5,688,800

Sumber: Pejabat Kewangan Negeri Pulau Pinang

1.2. OBJEKTIF PENGAUDITAN

Pengauditan ini dijalankan untuk menilai sama ada pengurusan perkhidmatan bas percuma telah dirancang dan dilaksanakan dengan cekap dan berkesan selaras dengan objektif yang ditetapkan.

1.3. SKOP DAN METODOLOGI PENGAUDITAN

Pengauditan yang dijalankan adalah meliputi aspek pengurusan, pelaksanaan dan pemantauan perkhidmatan bas percuma yang disediakan oleh Kerajaan Negeri bagi tempoh tahun 2011 hingga 2013. Pemeriksaan Audit dijalankan di Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang. Selain itu, maklumat-maklumat berkaitan permit bas, jumlah kenderaan yang menggunakan Jambatan Pulau Pinang dan maklumat mengenai pemandu bas juga disemak dengan kerjasama Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Darat (SPAD), Projek Lebuhraya Usahasama Berhad Wilayah Utara dan Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ). Pemeriksaan ini melibatkan semakan rekod, fail, laporan perjalanan serta laporan-laporan berkaitan, Minit Mesyuarat, Surat Perjanjian dan lain-lain dokumen yang berkaitan. Selain itu, temu bual dengan pegawai yang terlibat dan lawatan fizikal juga telah dilakukan bagi menentukan sama ada pengurusan perkhidmatan bas percuma telah dilaksanakan dengan cekap dan berkesan. Borang soal selidik juga telah diedarkan kepada penumpang bagi menilai keberkesanan program ini.

1.4. PENEMUAN AUDIT

Pengauditan yang dijalankan pada bulan Januari hingga Mac 2014 mendapati pada keseluruhannya Pengurusan Perkhidmatan Bas Percuma adalah di tahap memuaskan dari segi penjimatan kos pengangkutan kakitangan awam dan swasta ke tempat kerja, bayaran sewa perkhidmatan bas dijelaskan dalam tempoh yang ditetapkan, pematuan kepada jadual perjalanan, keselesaan penumpang dan membantu mengurangkan sebilangan kecil kenderaan di atas Jambatan Pulau Pinang pada waktu puncak. Bagaimanapun, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diberi perhatian seperti berikut:

- Peratus bilangan penumpang BEST FIZ dan KOMTAR adalah rendah.
- Tempoh ketidakhadiran penumpang BEST KOMTAR melebihi tempoh yang ditetapkan.
- Lesen Perubahan Sementara (LPS) Laluan BEST FIZ tidak dipohon.
- Rekod kesalahan lalu lintas pemandu BEST KOMTAR tidak dapat disahkan.
- Laluan BEST FIZ dihalang oleh kenderaan lain.

1.4.1. Peratusan Bilangan Penumpang BEST FIZ Dan BEST KOMTAR Adalah Rendah

1.4.1.1. Matlamat program ini adalah untuk menggalakkan pekerja awam dan swasta menggunakan perkhidmatan BEST. Kerajaan Negeri telah menyediakan 13 buah bas untuk BEST FIZ dan 2 buah bas untuk BEST KOMTAR. Perkhidmatan BEST FIZ menyediakan 15 perjalanan pada waktu pagi dan 18 perjalanan pada waktu petang setiap hari yang melibatkan bilangan penumpang seramai 1,815 orang mengikut kapasiti 55 penumpang bagi satu bas. Manakala perkhidmatan BEST KOMTAR menyediakan 2

perjalanan pada waktu pagi dan 2 perjalanan pada waktu petang setiap hari yang melibatkan bilangan penumpang seramai 164 orang mengikut kapasiti 41 penumpang bagi satu bas.

1.4.1.2. Semakan Audit terhadap data penumpang BEST FIZ bagi tempoh 3 tahun mendapati bilangan penumpang yang menggunakan perkhidmatan ini adalah masih rendah walaupun berlaku peningkatan penumpang dari setahun ke setahun. Purata bilangan penumpang sebenar bagi tahun 2013 dalam sehari yang menggunakan perkhidmatan BEST FIZ adalah 775 orang atau 42.7%. Semakan selanjutnya mendapati data penumpang sebenar BEST FIZ bagi tempoh 3 tahun adalah berjumlah 513,473 orang atau 29.2% berbanding 1,757,745 orang kapasiti sebenar. Butiran adalah seperti di **Jadual 1.2**.

Jadual 1.2

**Bilangan Penumpang Bagi Perjalanan Pergi Dan Balik BEST FIZ
Mulai Bulan Mac 2011 Hingga Tahun 2013**

Tahun	Kapasiti Sebenar	Bilangan Penumpang Sebenar BEST FIZ	Perbezaan	Peratus Yang Menggunakan BEST (%)
Mulai Mac 2011	623,700	146,017	477,683	23.4
2012	687,555	176,709	510,846	25.7
2013	446,490	190,747	255,743	42.7
Jumlah	1,757,745	513,473	1,244,272	29.2

Sumber: Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang

1.4.1.3. Analisis Audit mendapati kapasiti sebenar tempat duduk yang disediakan adalah melebihi daripada jumlah penumpang yang menggunakan perkhidmatan BEST FIZ. Pada tahun 2011 seramai 146,017 penumpang menggunakan perkhidmatan ini, 176,709 penumpang pada tahun 2012 dan 190,747 penumpang pada tahun 2013. Jumlah keseluruhan penumpang yang menggunakan perkhidmatan ini bagi ketiga-tiga tahun tersebut adalah bersamaan dengan 7 buah bas setiap hari berbanding 16 buah bas disediakan pada tahun 2011 dan 2012 serta 13 buah bas pada tahun 2013. Butiran adalah seperti di **Jadual 1.3**.

Jadual 1.3

**Bilangan Penumpang Sebenar BEST FIZ Berbanding Jumlah Bas Yang Disediakan
Mulai Bulan Mac 2011 Hingga Tahun 2013**

Tahun	Bilangan Penumpang Sebenar BEST FIZ	Bilangan Bas Yang Disediakan	Bilangan Bas Sepatutnya Mengikut Bilangan Penumpang Sebenar	Perbezaan
Mulai Mac 2011	146,017	16	7	9
2012	176,709	16	7	9
2013	190,747	13	7	6

Sumber: Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang

1.4.1.4. Semakan Audit terhadap data penumpang BEST KOMTAR mendapati bilangan penumpang yang menggunakan perkhidmatan ini adalah masih rendah berbanding

dengan senarai nama yang berdaftar untuk menggunakan perkhidmatan ini. Purata bilangan penumpang sebenar bagi tahun 2013 dalam sehari yang menggunakan perkhidmatan BEST KOMTAR adalah 108 penumpang atau 65.6%. Semakan selanjutnya mendapati data bilangan penumpang BEST KOMTAR bagi tempoh Disember 2012 hingga tahun 2013 adalah berjumlah 28,512 orang berbanding 43,788 orang bilangan penumpang berdaftar atau 65.1%. Pihak Audit mendapati perkhidmatan BEST KOMTAR hanya ditawarkan kepada Kumpulan Sokongan dan tidak kepada Kumpulan Pengurusan Dan Profesional. Butiran lengkap adalah seperti di **Jadual 1.4**.

Jadual 1.4

**Bilangan Penumpang Bagi Perjalanan Pergi Dan Balik BEST KOMTAR
Mulai Bulan Disember 2012 Hingga Tahun 2013**

Tahun	Bilangan Penumpang Berdaftar	Bilangan Penumpang Sebenar BEST KOMTAR	Perbezaan	Peratus Penumpang BEST KOMTAR (%)
Disember 2012	3,280	1,920	1,360	58.5
2013	40,508	26,592	13,916	65.6
Jumlah	43,788	28,512	15,276	65.1

Sumber: Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang

1.4.1.5. Pihak Audit mendapati kurangnya penumpang BEST FIZ adalah kerana program ini tidak mendapat kerjasama daripada kilang-kilang di kawasan FIZ Bayan Lepas. Ini kerana daripada 31 kilang yang dipanggil untuk satu sesi perbincangan dengan semua kilang di kawasan FIZ Bayan Lepas mengenai perkhidmatan bas percuma BEST yang disediakan oleh Kerajaan Negeri, hanya 10 kilang sahaja yang hadir mengikuti sesi perbincangan ini. Selain itu, kumpulan sasaran bagi perkhidmatan BEST FIZ adalah golongan berpendapatan melebihi RM3,000 sebulan.

1.4.1.6. Kesannya Kerajaan Negeri telah menanggung kos sejumlah RM5.69 juta untuk menyediakan perkhidmatan ini sedangkan penumpang yang menaiki BEST FIZ dan KOMTAR tidak memenuhi kapasiti sebenar yang disediakan.

1.4.1.7. **Berdasarkan maklum balas Pejabat SUK bertarikh 20 Jun 2014, satu kaji selidik rambang menyatakan salah satu sebab penumpang tidak mahu menggunakan perkhidmatan ini kerana perlu berdiri di dalam masa yang lama untuk sampai ke destinasi. Pihak RAPID Penang sedang dalam proses penukaran kepada kapasiti 40 penumpang duduk bagi penambahbaikan perkhidmatan ini dengan menambah bilangan penumpang yang boleh menaiki bas ini dengan selesa. Untuk BEST KOMTAR kaedah terbaru pengambilan kehadiran penumpang digunapakai. Purata harian penumpang adalah sebanyak 85% atau 35 orang penumpang untuk sebuah bas bagi perjalanan bulan Februari hingga Mei 2014.**

Pada pendapat Audit, perkhidmatan BEST FIZ dan KOMTAR yang disediakan oleh Kerajaan Negeri belum berjaya membudayakan pekerja menggunakan pengangkutan awam untuk ke tempat kerja.

1.4.2. Tempoh Ketidakhadiran Penumpang BEST KOMTAR Melebihi Tempoh Yang Ditetapkan

1.4.2.1. Bagi memastikan perkhidmatan BEST yang disediakan mendapat *value for money*, Pejabat SUK perlu memastikan kakitangan awam yang berjaya ditawarkan tempat menaiki dan menggunakan perkhidmatan tersebut. Taklimat akan diberi kepada pemohon berkenaan syarat-syarat yang perlu dipatuhi bagi memastikan pemohon yang terpilih dapat memberi komitmen tinggi untuk menaiki bas setiap hari supaya tidak berlaku kekosongan tempat duduk. Pemohon yang berjaya tetapi tidak menaiki bas selama 3 hari berturut-turut tanpa alasan yang munasabah akan digugurkan dari senarai penumpang dan digantikan dengan pemohon baru.

1.4.2.2. Semakan Audit terhadap laporan kehadiran penumpang BEST KOMTAR mendapati seramai 39 penumpang tidak menaiki bas antara 1 hingga 6 bulan. Daripada jumlah tersebut seramai 14 penumpang tidak menaiki bas dalam tempoh sebulan, 18 penumpang tidak menaiki bas dalam tempoh 2 bulan, 3 penumpang dalam tempoh 3 bulan, 2 penumpang dalam tempoh 4 bulan dan masing-masing 1 penumpang dalam tempoh 5 dan 6 bulan. Butirannya adalah seperti di **Jadual 1.5**.

Jadual 1.5
Bilangan Ketidakhadiran Penumpang
Bagi Tempoh Bulan Disember 2012 Hingga Januari 2014

Tempoh Ketidakhadiran Penumpang (Bulan)	Jumlah Penumpang Terlibat (Orang)
1	14
2	18
3	3
4	2
5	1
6	1
Jumlah	39

Sumber: Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang

1.4.2.3. Analisis Audit terhadap 39 penumpang yang tidak menaiki bas selepas ditawarkan tempat mendapati 11 penumpang masih berada di dalam senarai daftar penumpang. Manakala 28 penumpang telah lewat dikeluarkan dari senarai daftar penumpang mulai tarikh terakhir menaiki bas iaitu 4 penumpang dikeluarkan selepas 1 bulan, 20 penumpang dikeluarkan antara 2 hingga 4 bulan dan 4 penumpang dikeluarkan selepas 4 bulan. Keadaan ini berlaku disebabkan pegawai yang bertanggungjawab lewat menyemak laporan kehadiran penumpang BEST KOMTAR. Kelewatan Pejabat SUK mengambil tindakan mengeluarkan nama penumpang yang tidak menaiki bas telah menyebabkan seramai 59 orang dalam senarai menunggu tidak mendapat peluang menggunakan perkhidmatan ini.

1.4.2.4. Berdasarkan maklum balas Pejabat SUK bertarikh 20 Jun 2014, data kehadiran yang diambil oleh pihak Plusliner didapati tidak begitu tepat. Kaedah

baru telah ditetapkan dan data tersebut boleh dipercayai dan sedang ditambahbaik. Tindakan lebih tegas sedang dikuatkuasakan bagi memberi peluang kepada pengguna lain yang menunggu. Satu garis panduan lengkap sedang disediakan dan akan dikeluarkan di dalam masa yang terdekat. Pejabat SUK akan lebih peka dan bertindak dengan pantas selepas ini.

Pada pendapat Audit, pemantauan oleh Pejabat SUK terhadap laporan kehadiran penumpang BEST KOMTAR adalah tidak memuaskan. Pejabat SUK perlu mengambil tindakan yang lebih cepat untuk mengeluarkan nama penumpang yang tidak menaiki bas untuk memberi peluang kepada kakitangan awam yang lebih memerlukan perkhidmatan ini.

1.4.3. Lesen Perubahan Sementara Laluan BEST Tidak Dipohon

1.4.3.1. Berdasarkan perjanjian perkhidmatan BEST antara Kerajaan Negeri dengan RAPID dan Plusliner, kedua-dua syarikat perlu memberi representasi dan waranti kepada Kerajaan Negeri bahawa sepanjang tempoh perjanjian akan memperoleh dan mengekalkan segala lesen, pendaftaran dan perakuan/sijil yang diperlukan di bawah undang-undang terpakai kepada RAPID dan Plusliner di dalam membekalkan perkhidmatan. Kedua-dua syarikat perlu mematuhi semua undang-undang, peraturan-peraturan yang sedia ada dan undang-undang pengangkutan yang berkuat kuasa di Malaysia.

1.4.3.2. Manakala bagi perkhidmatan yang disediakan oleh Plusliner pula, pihak Audit tidak dapat mengesahkan sama ada bas yang digunakan oleh Plusliner mempunyai permit laluan yang diluluskan oleh SPAD. Ini kerana Pejabat SUK tidak dapat mengemukakan salinan permit laluan untuk pengesahan pihak Audit di sepanjang tempoh pengauditan dijalankan iaitu bermula dari bulan Januari hingga Mac 2014. Pihak Audit dimaklumkan oleh Pejabat SUK bahawa Plusliner tidak menyediakan bas khas bagi tujuan perkhidmatan BEST KOMTAR sebaliknya menggunakan bas ekspres harian.

1.4.3.3. Keadaan ini berlaku kerana Pejabat SUK tidak memastikan RAPID memohon LPS berhubung permit laluan tambahan bagi semua 17 buah bas BEST FIZ sebelum perjanjian dimeterai. Kesan daripada ketiadaan permit laluan yang sah daripada SPAD boleh menyebabkan operasi perkhidmatan BEST FIZ terganggu jika penguatkuasaan dijalankan oleh SPAD terhadap 17 buah bas BEST FIZ tersebut.

1.4.3.4. Berdasarkan maklum balas Pejabat SUK bertarikh 20 Jun 2014, permit bas plusliner tidak diperolehi adalah kerana belum mendapat kelulusan daripada pihak SPAD. Pejabat SUK akan menyelaras isu berkaitan lesen ini bersama-sama pihak Plusliner dan SPAD. Pejabat SUK akan memantau perkembangan isu ini agar ianya dapat diselesaikan dengan kadar segera.

Pada pendapat Audit, Pejabat SUK perlu memantau kelulusan permit laluan daripada SPAD bagi memastikan operasi BEST FIZ berjalan lancar.

1.4.4. Rekod Kesalahan Lalu Lintas Pemandu BEST

1.4.4.1. Berdasarkan perjanjian kontrak, semua pemandu bas RAPID dan Plusliner perlu bebas daripada sebarang rekod jenayah dan tidak mempunyai sejarah lesen digantung kerana kesalahan lalu lintas. Syarat ini adalah penting bagi mengelak keadaan di mana boleh menyebabkan keselamatan penumpang terjejas sekiranya ada pemandu Plusliner mempunyai sejarah lesen digantung kerana kesalahan lalu lintas atau jenayah.

1.4.4.2. RAPID menyediakan seramai 21 orang pemandu tetap bagi mengendalikan BEST FIZ. Semakan Audit dengan rekod Jabatan Pengangkutan Jalan Pulau Pinang (JPJ) terhadap 21 pemandu bas RAPID mendapati ke semua pemandu tersebut tidak mempunyai sejarah lesen digantung kerana kesalahan lalu lintas. Bagaimanapun pihak Audit tidak dapat membuat pengesahan ke atas pemandu Plusliner kerana Pejabat SUK gagal mengemukakan senarai nama pemandu Plusliner di sepanjang pengauditan dijalankan bermula dari bulan Januari hingga Mac 2014 bagi tujuan pengesahan dengan pihak JPJ. Pihak Audit dimaklumkan oleh Pejabat SUK bahawa Plusliner tidak menetapkan pemandu khas untuk mengendalikan BEST KOMTAR tetapi hanya menggunakan pemandu bas ekspres sedia ada.

1.4.4.3. Berdasarkan maklum balas Pejabat SUK bertarikh 20 Jun 2014, Pejabat SUK tidak mempunyai apa-apa maklumat berkaitan pemandu-pemandu bas Plusliner. Isu ini berkait dengan isu permit laluan. Pejabat SUK telah meminta Plusliner mengemukakan rekod kesalahan lalu lintas semua pemandu BEST KOMTAR di dalam masa yang terdekat agar nama setiap pemandu perkhidmatan ini diberikan untuk simpanan dan rujukan Pejabat SUK.

1.4.5. Laluan BEST FIZ Dihalang Oleh Kenderaan Lain

1.4.5.1. Bagi melancarkan masa perjalanan dan ketepatan masa tiba di lokasi pada waktunya, laluan BEST mestilah bebas daripada halangan kenderaan lain di sepanjang laluan.

1.4.5.2. Lawatan Audit pada 11 hingga 13 Mac 2014 di kawasan FIZ Bayan Lepas mendapati laluan C BEST FIZ yang merangkumi kawasan FIZ 4 dan Technoplex telah dihalang oleh lori kontena berdekatan dengan kilang DB Schenker yang diletakkan di kiri dan kanan jalan. Temu bual dengan pemandu bas BEST FIZ laluan C, beliau memaklumkan bahawa keadaan ini berlaku pada setiap hari bekerja dan bas mengambil masa di antara 15 hingga 20 minit untuk melepasi kawasan tersebut. Keadaan laluan C BEST FIZ yang dihalang adalah seperti di **Gambar 1.2**. Pihak Audit juga mendapati kawasan tersebut adalah kawasan dilarang meletak kenderaan seperti di **Gambar 1.3**. Akibat daripada kesukaran bas BEST FIZ melalui kawasan tersebut menyebabkan

penumpang lewat sampai ke tempat kerja dan bilangan penumpang yang menggunakan perkhidmatan ini berkurang.

Gambar 1.2
Laluan C BEST FIZ Dihalang Oleh Lori Kontena



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Laluan Bersebelahan Kilang DB Schenker
Tarikh: 12 Mac 2014



Gambar 1.3
Lori Kontena Diletakkan Di Kawasan Larangan Meletak Kenderaan Di Laluan C BEST FIZ

Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Laluan Bersebelahan Kilang DB Schenker
Tarikh: 12 Mac 2014

1.4.5.3. Berdasarkan maklum balas Pejabat SUK bertarikh 20 Jun 2014, perkara ini telah dibangkitkan di dalam Mesyuarat Jawatankuasa MMK Pengurusan Lalu Lintas dan telah mendapat komitmen dari Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) dan Polis Diraja Malaysia (PDRM) bagi menyelesaikan isu ini. Penguatkuasa PBT dan PDRM boleh membantu menyelesaikan masalah ini daripada berulang. Tindakan saman dicadang dikeluarkan ke atas pesalah jalan raya.

Pada pendapat Audit, Pejabat SUK perlu mendapatkan kerjasama daripada pihak berkuasa bagi memastikan laluan BEST FIZ bebas daripada sebarang halangan.

1.4.6. Kos Pengangkutan Pekerja Dapat Dikurangkan

1.4.6.1. Salah satu tujuan utama perkhidmatan BEST disediakan adalah sebagai usaha Kerajaan Negeri untuk mengurangkan beban kewangan pekerja yang berulang alik dari Seberang Perai ke bahagian pulau.

1.4.6.2. Berdasarkan maklum balas terhadap 248 daripada 300 borang soal selidik yang diedarkan kepada penumpang yang menggunakan perkhidmatan BEST mendapati kos pengangkutan penumpang sebelum menggunakan perkhidmatan ini adalah di antara RM30 hingga RM900 sebulan. Manakala selepas perkhidmatan bas percuma ini diperkenalkan kos yang ditanggung oleh penumpang adalah di antara RM20 hingga RM330 sebulan. Ini menunjukkan penumpang perkhidmatan BEST dapat menjimatkan kos pengangkutan ke tempat kerja antara RM10 hingga RM570 sebulan.

1.4.6.3. Penjimatan kos ini berlaku disebabkan pekerja tidak lagi perlu menanggung kos tol Jambatan, petrol, tempat meletak kereta dan bayaran lain. Penjimatan ini juga telah berjaya mengurangkan beban kewangan pekerja.

Pada pendapat Audit, Pejabat SUK telah berjaya mencapai matlamat yang ditetapkan iaitu mengurangkan kos pengangkutan kakitangan awam dan swasta ke tempat kerja.

1.4.7. Kesesakan Lalu Lintas Di Jambatan Pulau Pinang Pada Waktu Puncak

1.4.7.1. Tujuan utama perkhidmatan BEST ini adalah untuk mengurangkan bilangan kenderaan di atas Jambatan Pulau Pinang (Jambatan) pada waktu puncak iaitu antara jam 6.00 pagi hingga 9.00 pagi.

1.4.7.2. Mengikut rekod Projek Lebuhraya Usahasama Berhad Wilayah Utara, berlaku trend peningkatan kenderaan yang menggunakan Jambatan bagi tempoh 2010 hingga 2013. Semakan Audit terhadap rekod kenderaan mendapati pada tahun 2011 jumlah kenderaan meningkat kepada 27,569,067 atau 5.6% buah kenderaan berbanding tahun 2010 sebanyak 26,117,266 buah kenderaan. Jumlah ini terus meningkat sebanyak 5.1% kepada 28,984,742 buah kenderaan pada tahun 2012. Bagi tahun 2013 sebanyak 29,673,756 buah kenderaan menggunakan Jambatan iaitu peningkatan sebanyak 2.4% berbanding tahun 2012. Butiran adalah seperti di **Jadual 1.6**.

Jadual 1.6
Peratus Peningkatan Kenderaan Yang Menggunakan Jambatan
Bagi Tempoh 2010 Hingga 2013

Tahun	Bilangan Kenderaan	Peningkatan Bilangan Kenderaan	Peningkatan Kenderaan (%)
2010	26,117,266	-	-
2011	27,569,067	1,451,801	5.6
2012	28,984,742	1,415,675	5.1
2013	29,673,756	689,014	2.4

Sumber: Projek Lebuhraya Usahasama Berhad Wilayah Utara

1.4.7.3. Analisis seterusnya terhadap rekod kenderaan yang menggunakan Jambatan pada waktu puncak bagi bulan Disember 2010, 2011, 2012 dan 2013 mendapati kesesakan kenderaan masih berlaku walaupun perkhidmatan BEST disediakan. Pada bulan Disember 2011 sebanyak 463,528 buah kenderaan menggunakan Jambatan berbanding penumpang yang menggunakan perkhidmatan BEST hanyalah seramai 6,534

orang. Jumlah kenderaan terus meningkat pada bulan Disember 2012 kepada 571,967 buah kenderaan berbanding dengan peningkatan penumpang BEST seramai 8,417 orang. Manakala pada bulan Disember 2013 sebanyak 517,078 buah kenderaan menggunakan Jambatan pada waktu puncak berbanding seramai 9,117 orang menggunakan perkhidmatan BEST. Keadaan ini berlaku kerana pertambahan kenderaan pada setiap tahun adalah lebih tinggi berbanding dengan jumlah bilangan penumpang yang menaiki BEST. Walaupun kesesakan lalu lintas di atas Jambatan masih belum dapat diatasi sepenuhnya, namun penggunaan perkhidmatan BEST dapat membantu mengurangkan bilangan kenderaan menggunakan Jambatan pada waktu puncak. Butiran adalah seperti di **Jadual 1.7**.

Jadual 1.7

Bilangan Kenderaan Yang Menggunakan Jambatan Pada Waktu Puncak Berbanding Bilangan Penumpang BEST Bagi Bulan Disember 2010, 2011, 2012 Dan 2013

Tahun	Jumlah Kenderaan	Peningkatan Kenderaan	Bilangan Penumpang BEST	Peningkatan Penumpang BEST
Disember 2010	485,536	-	-	-
Disember 2011	463,528	22,008	6,534	-
Disember 2012	571,967	108,439	8,417	1,883
Disember 2013	517,078	54,889	9,117	700

Sumber: Projek Lebuhraya Usahasama Berhad Wilayah Utara Dan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang

1.4.7.4. Berdasarkan maklum balas Pejabat SUK bertarikh 20 Jun 2014, perkhidmatan BEST FTZ dan KOMTAR dapat membantu mengurangkan kenderaan persendirian daripada menggunakan Jambatan Pulau Pinang dan sepanjang jalan ke FTZ dan KOMTAR setiap hari pada waktu puncak dan ini secara langsung dapat membantu mengurangkan kadar kesesakan harian.

Pada pendapat Audit, perkhidmatan BEST yang disediakan oleh Kerajaan Negeri dapat membantu mengurangkan jumlah kenderaan menggunakan Jambatan Pulau Pinang pada waktu puncak.

1.5. SYOR AUDIT

Bagi memastikan Pengurusan Perkhidmatan Bas Percuma di Negeri Pulau Pinang dapat dilaksanakan dengan berkesan, pihak Audit mengesyorkan Pejabat Setiausaha Kerajaan Negeri Pulau Pinang mengambil tindakan berikut:

1.5.1. Mengkaji semula bilangan serta jadual perjalanan bas bagi perkhidmatan BEST FIZ berdasarkan purata jumlah penumpang yang menggunakan perkhidmatan yang disediakan bagi mengoptimumkan bilangan penumpang BEST FIZ.

1.5.2. Memastikan Plusliner mendapat permit laluan BEST KOMTAR dari SPAD.

1.5.3. Mendapatkan senarai nama pemandu Plusliner untuk pengesahan pihak JPJ bagi memastikan semua pemandu bebas daripada rekod lesen digantung kerana kesalahan lalu lintas. Begitu juga pihak SUK perlu bekerjasama dengan pihak berkuasa bagi memastikan laluan BEST FIZ bebas daripada sebarang halangan.

1.5.4. Mengemas kini senarai penumpang BEST KOMTAR dan menggugurkan nama penumpang yang tidak menaiki bas mengikut tempoh yang ditetapkan serta mengkaji semula dengan membuka peluang kepada Kumpulan Pengurusan Dan Profesional menaiki bas BEST KOMTAR.

PEJABAT TANAH DAN GALIAN

2. PENGURUSAN HAK MILIK STRATA

2.1. LATAR BELAKANG

2.1.1. Hak milik strata merupakan hak milik yang dikeluarkan untuk setiap unit (petak) bagi sesebuah bangunan yang mempunyai 2 tingkat atau lebih atas tanah beri milik yang dipegang sebagai satu lot di mana kelulusan bagi memecah bahagi bangunan tersebut telah diluluskan. Mengikut Bahagian II Seksyen 6, Akta Hak Milik Strata (AHS) 1985, pecah bahagi bangunan bermaksud mengeluarkan hak milik berasingan iaitu hak milik strata bagi setiap petak dalam bangunan yang mempunyai 2 tingkat atau lebih yang terletak dalam satu lot dan memegang Hak Milik Kekal. Seksyen 8 AHS menetapkan pemilik tanah yang gagal mengemukakan permohonan dalam tempoh masa yang ditetapkan boleh apabila disabitkan, dikenakan denda. Pengarah Tanah Dan Galian diberi kuasa mengikut Seksyen 9, AHS untuk meluluskan pecah bahagian bangunan setelah diperakui oleh Pengarah Ukur Dan Pemetaan Negeri.

2.1.2. Matlamat pengeluaran hak milik strata kepada setiap pemilik petak adalah bagi memelihara kepentingan pemilik petak dan memudahkan urusan pindah milik kepada pemilik petak. Pejabat Tanah Dan Galian Pulau Pinang (PTG) berfungsi sebagai pusat untuk menerima, memproses permohonan, mendaftar hak milik strata dan menguatkuasakan AHS.

2.1.3. Kajian Audit mengenai Pengurusan Hak Milik Strata pernah dijalankan di Pulau Pinang pada tahun 2005 dan antara perkara yang dilaporkan ialah pemilik tanah lewat mengemukakan permohonan, pemilik tanah belum memohon hak milik strata dan pembayaran pendaftaran hak milik strata lewat dibuat. Bagi tempoh 2009 hingga 2013, PTG telah mendaftar sebanyak 48,121 petak berbanding 43,851 petak permohonan seperti di **Jadual 2.1**. Bilangan pendaftaran petak melebihi bilangan permohonan disebabkan jumlah pendaftaran mengambil kira permohonan yang diterima sebelum tahun 2009 yang didaftarkan dalam tempoh 2009 hingga 2013.

Jadual 2.1
Bilangan Permohonan Dan Pendaftaran Mengikut
Petak Bagi Tempoh 2009 Hingga 2013

Tahun	Bilangan Petak	
	Permohonan	Pendaftaran
2009	22,393	27,932
2010	11,534	10,740
2011	4,086	3,395
2012	4,631	4,580
2013	1,207	1,474
Jumlah	43,851	48,121

Sumber: Pejabat Tanah Dan Galian Pulau Pinang

2.2. OBJEKTIF PENGAUDITAN

Pengauditan ini dijalankan bagi menilai sama ada pengurusan hak milik strata telah dilaksanakan dengan cekap dan teratur serta mematuhi undang-undang dan peraturan yang ditetapkan.

2.3. SKOP DAN METODOLOGI PENGAUDITAN

Skop pengauditan pengurusan hak milik strata meliputi tahun 2009 hingga 2013 di Pejabat Tanah Dan Galian Pulau Pinang merangkumi proses permohonan hingga pengeluaran hak milik strata. Bagi kes-kes tertentu permohonan sebelum tahun 2009 juga disemak. Pengauditan dijalankan dengan menyemak fail, rekod dan dokumen berkaitan pengurusan hak milik strata. Sampel fail permohonan yang dipilih adalah 57 fail permohonan hak milik strata yang diterima pada tahun 2009 hingga 2013 dan 44 fail permohonan yang diterima sebelum tahun 2009 serta 20 fail penguatkuasaan bagi pemilik tanah yang tidak memohon hak milik strata. Lawatan Audit turut dibuat ke bangunan berbilang tingkat yang dipilih. Temu bual dan perbincangan telah dijalankan dengan pegawai PTG dan juga Perbadanan Pengurusan Bangunan yang dilawat.

2.4. PENEMUAN AUDIT

Pada keseluruhannya pengauditan yang dijalankan dari bulan November 2013 hingga Mac 2014 mendapati tahap pengurusan hak milik strata adalah memuaskan di mana PTG dapat menyelesaikan kes-kes yang tertunggak dengan kekangan bilangan kakitangan sedia ada. Bagaimanapun terdapat beberapa kelemahan yang perlu dibuat penambahbaikan seperti berikut:

- Pengeluaran hak milik strata melebihi tempoh yang ditetapkan.
- Pindah milik tidak dibuat dalam tempoh yang ditetapkan.
- Tiada tindakan diambil ke atas pemilik tanah yang lewat membuat pembayaran pendaftaran hak milik strata.
- Tindakan penguatkuasaan tidak diambil ke atas pemilik tanah yang tidak membuat permohonan hak milik strata.

2.4.1. Pengeluaran Hak Milik Strata Melebihi Tempoh

2.4.1.1. Panduan Kerja Pelaksanaan Penambahbaikan Proses Kerja Pengeluaran Hak Milik Strata menetapkan tempoh pengeluaran hak milik strata bagi tahun 1992 hingga 2007 adalah 268 hari dari tarikh permohonan dibuat. Bagaimanapun Pekeliling Kemajuan Pengurusan Pentadbiran Tanah Bil. 1 Tahun 2008, meminda tempoh pengeluaran hak milik strata kepada 170 hari mulai tahun 2008.

- a. Semakan Audit terhadap 65 kes permohonan mendapati sebanyak 59 atau 90.8% pengeluaran hak milik strata melebihi tempoh yang ditetapkan daripada tarikh permohonan sehingga Notis Supaya Mengambil Dokumen Hak Milik Keluaran (Borang 5F) dibuat iaitu kelewatan antara 40 hingga 3,362 hari seperti di **Jadual 2.2**.

Jadual 2.2

Pengeluaran Hak Milik Strata Melebihi Tempoh

Tahun Permohonan	Bilangan Permohonan							Jumlah
	Lewat 40 – 500 (Hari)	Lewat 501 - 1,000 (Hari)	Lewat 1,001 - 1,500 (Hari)	Lewat 1,501 - 2,000 (Hari)	Lewat 2,001 - 2,500 (Hari)	Lewat 2,501- 3,000 (Hari)	Lewat 3,001 - 3,362 (Hari)	
1995	0	0	0	0	1	0	0	1
1997	0	0	0	0	0	1	0	1
1999	1	1	0	0	1	0	0	3
2000	0	0	0	0	0	1	0	1
2001	0	0	0	0	0	0	2	2
2004	1	0	0	0	0	0	0	1
2005	0	2	0	3	0	0	0	5
2006	0	0	0	1	0	0	0	1
2007	3	0	1	1	0	0	0	5
2008	0	2	1	0	0	0	0	3
2009	0	1	0	0	0	0	0	1
2010	1	2	0	0	0	0	0	3
2011	17	1	0	0	0	0	0	18
2012	11	0	0	0	0	0	0	11
2013	3	0	0	0	0	0	0	3
Jumlah	37	9	2	5	2	2	2	59

Sumber: Pejabat Tanah Dan Galian Pulau Pinang

- b. Semakan lanjut mendapati sebanyak 22 atau 37.3% daripada 59 kes tersebut masih belum diselesaikan sehingga tarikh pengauditan pada 13 Mac 2014 seperti di **Jadual 2.3**.

Jadual 2.3

Pengeluaran Hak Milik Strata Belum Diselesaikan

Tahun Permohonan	Bilangan Permohonan			Jumlah
	Lewat 49 – 1,000 (Hari)	Lewat 1,001 – 2,000 (Hari)	Lewat ≥ 2001 (Hari)	
2001	0	0	2	2
2005	0	3	0	3
2006	0	1	0	1
2007	0	1	0	1
2010	2	0	0	2
2011	3	0	0	3
2012	7	0	0	7
2013	3	0	0	3
Jumlah	15	5	2	22

Sumber: Pejabat Tanah Dan Galian Pulau Pinang

- c. Semakan seterusnya mendapati antara sebab kelewatan ini berlaku adalah kerana pemilik tanah lewat mengemukakan dokumen yang dikehendaki seperti Hak Milik Tetap, Pelan Akui Strata. Selain itu, tempoh masa yang diambil oleh Jabatan Ukur Dan Pemetaan (JUPEM) untuk mengesahkan Pelan Cadangan Strata dan PTG yang

lewat mengeluarkan Borang 5F selepas Pelan Akui dikeluarkan oleh JUPEM juga merupakan faktor kelewatan ini berlaku. Analisa sebab-sebab pengeluaran hak milik strata melebihi tempoh yang ditetapkan adalah seperti di **Jadual 2.4** dan antara pemilik skim yang lewat mengemukakan dokumen adalah seperti di **Gambar 2.1** hingga **Gambar 2.4**.

Jadual 2.4

Analisa Sebab-sebab Pengeluaran Hak Milik Strata Melebihi Tempoh Yang Ditetapkan

Bil.	Peringkat	Bilangan Skim Terlibat	Sebab-sebab
1.	Pemilik Tanah	19	Pemilik lewat mengemukakan dokumen yang dikehendaki seperti Hak Milik Tetap, CFO, permit udara, gadaian tidak dilepaskan, pelan pindaan dan pelan strata.
2.	JUPEM	10	JUPEM lewat meluluskan Pelan Cadangan Strata, Pelan Akui dan ulasan teratur.
3.	PTG	6	PTG lewat meluluskan permohonan, Borang 5F lewat dikeluarkan dan surat kelulusan lewat diterima oleh pemilik.
4.	Pemilik Tanah Dan JUPEM	11	Pemilik lewat membuat bayaran ukur, pindaan pelan dan Hak Milik Tetap tidak dikemukakan serta permohonan dikemukakan tidak seragam; JUPEM lewat meluluskan Pelan Akui.
5.	Pemilik Tanah Dan PTG	1	Pemilik lewat kemukakan Hak Milik Tetap dan PTG lewat meminta pemilik tanah kemukakan Hak Milik Tetap.
6.	PTG Dan JUPEM	8	PTG lewat meluluskan permohonan, membuat pendaftaran dan pengeluaran Hak Milik Tetap serta Borang 5F lewat dikeluarkan; JUPEM lewat meluluskan Pelan Cadangan Strata dan Pelan Akui.
7.	Pemilik Tanah, JUPEM Dan PTG	4	Pemilik tanah lewat kemukakan Hak Milik Tetap, gadaian tidak dilepaskan dan pindaan Pelan Cadangan Strata lewat dibuat; JUPEM lewat keluaran Pelan Akui; PTG lewat keluaran Borang 5F dan masalah etanah.
Jumlah		59	

Sumber: Pejabat Tanah Dan Galian Pulau Pinang

Gambar 2.1
Pemilik Skim Dua Villas Tidak Mengemukakan Hak Milik Tetap Semasa Permohonan Dibuat



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Bayan Lepas, Daerah Barat Daya
Tarikh: 4 Mac 2014

Gambar 2.2
Pemilik Skim Taman Air Tawar Indah Tidak Mengemukakan Hak Milik Tetap Semasa Permohonan Dibuat



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Telok Air Tawar, Seberang Perai Utara
Tarikh: 5 Mac 2014

Gambar 2.3
Pemilik Skim Sri Arratoon
Tidak Mengemukakan Pelan Akui
Strata Kepada JUPEM



Sumber: Jabatan Audit Negara
 Lokasi: Jalan Arratoon, Daerah Timur Laut
 Tarikh: 4 Mac 2014

Gambar 2.4
Pemilik Skim Vista Perdana Lewat
Mengemukakan Pelan Pindaan Cadangan
Strata Kepada JUPEM



Sumber: Jabatan Audit Negara
 Lokasi: Bagan Jermal, Seberang Perai Utara
 Tarikh: 5 Mac 2014

- d. **Berdasarkan maklum balas PTG bertarikh 3 Julai 2014, sistem pendaftaran di PTG menggunakan sistem e-tanah. Proses kemasukan maklumat setiap petak ke dalam sistem e-tanah dilaksanakan secara menyeluruh oleh 2 orang kerani pendaftaran hak milik strata dan proses pendaftaran hak milik strata sepenuh masa dilaksanakan oleh seorang pendaftar dan secara separuh masa oleh seorang pendaftar hak milik strata. Berdasarkan beban tugas Bahagian Hak Milik Strata, bilangan kakitangan tidak mencukupi dan turut menyumbang kepada kelewatan proses pendaftaran. Seksyen Hak Milik Strata, Jabatan Ketua Pengarah Tanah Dan Galian Persekutuan (JKPTG) telah melaksanakan simulasi pendaftaran dan pengeluaran hak milik strata pada tahun 2013 dan didapati purata pendaftaran hak milik strata di PTG Pulau Pinang dalam sebulan melebihi kapasiti pendaftaran yang wajar oleh 2 pasukan sedia ada dan JKPTG telah mencadangkan supaya pasukan sedia ada ditambah sebanyak 3 pasukan lagi supaya memenuhi keperluan pendaftaran hak milik strata yang semakin bertambah setiap tahun. Selain itu kelewatan pendaftaran juga berlaku disebabkan kesilapan maklumat hak milik selepas permohonan diluluskan dan permohonan tidak menepati syarat kelulusan seperti tiada surat keizinan bertulis daripada pihak berkepentingan, maka PTG mengambil tindakan memanggil juruukur untuk membuat pembetulan dan memohon dokumen yang diperlukan daripada pemohon. Bagi skim lama yang digantung dan dipantau oleh PTG kerana pemilik tanah telah digulung, PTG mengambil pendekatan berbincang dan memberi nasihat kepada pemilik petak atau Joint Management Body (JMB) mengenai proses pengeluaran hak milik strata dan cadangan menyelesaikan yang boleh diambil untuk menyelesaikan masalah hak milik strata.**

Pada pendapat Audit, PTG perlu mematuhi Akta dan panduan kerja bagi memastikan proses pengeluaran hak milik strata dapat dilaksanakan dalam masa yang ditetapkan.

2.4.2. Pindah Milik Tidak Dibuat Dalam Tempoh Yang Ditetapkan

2.4.2.1. Seksyen 40A(1) AHS menghendaki mana-mana pemilik asal menyempurnakan pemindahan hak milik strata kepada pemilik petak dalam tempoh 12 bulan daripada tarikh pengeluaran hak milik strata oleh Pentadbir Tanah atau apa-apa tempoh lanjutan yang diluluskan oleh Pengarah PTG apabila daftar strata dibuka.

2.4.2.2. Semakan Audit terhadap 22 skim yang telah dikeluarkan Borang 5F dan salinan hak milik strata mendapati sebanyak 2,489 atau 67.7% daripada 3,677 bilangan petak belum dipindah kepada pemilik petak dan tiada permohonan lanjutan dibuat untuk kelulusan Pengarah PTG. Butirannya seperti di **Jadual 2.5**.

Jadual 2.5

Senarai Geran Yang Belum Dipindah Milik Kepada Pemilik Petak

Bil.	No. Geran	Tarikh Borang 5F	Bilangan Keseluruhan Petak Bangunan	Bilangan Petak Yang Dipindah Milik	Bilangan Petak Yang Belum Dipindah Milik
1.	92600	12.09.2012	52	2	50
2.	92600	29.01.2009	51	16	35
3.	79586	20.12.2011	32	20	12
4.	108043	23.11.2012	8	5	3
5.	57513	18.06.2008	269	268	1
6.	82948	29.04.2009	624	279	345
7.	36773	02.07.2012	3	0	3
8.	119213	04.09.2012	80	31	49
9.	116853	05.09.2012	36	6	30
10.	116852	26.11.2012	36	1	35
11.	116076	28.11.2012	340	27	313
12.	27302	13.06.2008	7	1	6
13.	86777	17.02.2012	174	85	89
14.	123485	05.09.2012	98	14	84
15.	123484	21.11.2012	284	21	263
16.	4389	08.07.2009	464	72	392
17.	2254	25.06.2007	252	151	101
18.	115563	13.07.2012	133	98	35
19.	120895	07.12.2012	113	30	83
20.	PN6479	08.07.2009	123	47	76
21.	45220	28.03.2005	18	14	4
22.	PN6476	05.11.2012	480	0	480
Jumlah			3,677	1,188	2,489

Sumber: Pejabat Tanah Dan Galian Pulau Pinang

2.4.2.3. Perkara ini berlaku disebabkan pemilik tanah enggan membuat pindah milik kepada pemilik petak dan pemilik petak juga enggan menerima pindah milik daripada pemilik tanah kerana melibatkan kos yang perlu ditanggung oleh pemilik petak. Keadaan ini menyebabkan pemilik petak tidak mendapat hak milik masing-masing.

2.4.2.4. Selain itu, semakan Audit sehingga bulan Mac 2014 mendapati sebanyak 555 Suratan Hak Milik belum diambil oleh pemilik tanah untuk dipindah milik kepada pemilik petak bagi blok bangunan yang telah siap iaitu melibatkan 4 skim dan antara contoh skim

yang terlibat adalah seperti di **Gambar 2.5**. Menurut PTG hak milik ini belum diambil oleh pemilik tanah kerana melibatkan blok sementara yang belum dibina serta memerlukan pindaan dokumen berkaitan seperti agihan unit syer kepada pemilik petak sedia ada. Ini menyebabkan pemilik kepada 479 petak bangunan yang siap tidak dapat membuat urusan niaga ke atas petaknya seperti melakukan gadaian, pindah milik dan pembahagian harta pusaka sekiranya pemilik petak tersebut meninggal dunia. Selain itu, Perbadanan Pengurusan tidak dapat ditubuhkan kerana syarat penubuhannya memerlukan $\frac{1}{4}$ pindah milik daripada pemilik asal kepada pemilik petak. PTG juga sentiasa menghubungi wakil pemaju untuk mengambil hak milik strata yang telah disiapkan dan pemaju telah membayar denda sejumlah RM50 bagi setiap hak milik di atas kelewatan mengambil hak milik tersebut termasuk 1 hak milik blok sementara pada 26 Jun 2014.



Gambar 2.5
Blok Bangunan Yang Telah Siap Mempunyai 479 Petak Dan Belum Diambil Suratan Hak Milik

Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Pangsapuri Vista Perdana, Bagan Jermal,
Seberang Perai Utara
Tarikh: 5 Mac 2014

2.4.2.5. Berdasarkan maklum balas PTG bertarikh 3 Julai 2014, tindakan penguatkuasaan ke atas kes-kes kegagalan memindah milik atau menerima pindah milik tidak dijalankan secara menyeluruh kerana faktor kekurangan anggota penguatkuasaan, tindakan penguatkuasaan lebih ditumpukan terhadap kegagalan pemilik mengemukakan permohonan pecah bahagi bangunan serta isu berkaitan bidang kuasa Pengarah PTG dan Pesuruhjaya Bangunan dalam menguatkuasakan Seksyen 40A AHS. Ini kerana Seksyen 40A(3) AHS tidak menjelaskan berkenaan pihak yang akan membuat pendakwaan manakala Seksyen 3(2) Akta Bangunan Dan Harta Bersama (Penyenggaraan dan Pengurusan) 2007 (Akta 663) memperuntukkan bahawa Pesuruhjaya Bangunan hendaklah menjaga pentadbiran Akta 663 serta Bahagian VI dan VII AHS 1985. Kekeliruan ini telah diselesaikan di bawah Akta Hak Milik Strata (Pindaan) 2013 di mana Bahagian VII AHS telah dibatalkan dan dipindahkan kepada Akta Pengurusan Strata 2013. Blok sementara tidak disiapkan oleh pemaju kerana pemaju bimbang unit tersebut tidak terjual setelah 2 buah blok utama yang telah siap dibina mengambil masa yang agak lama untuk dijual. Atas faktor tersebut, ahli Lembaga Pengarah bersetuju untuk menangguhkan pembinaan sehingga pasaran hartanah kembali baik. PTG tidak diberi kuasa di bawah AHS untuk mengambil apa-apa tindakan sekiranya blok sementara tidak disiapkan melainkan merampas deposit yang diberikan mengikut Seksyen 9(2)(c) AHS 1985.

Pada pendapat Audit, prestasi pindah milik strata kepada pemilik petak adalah kurang memuaskan kerana bilangan petak yang belum dipindah milik adalah banyak.

2.4.3. Tindakan Tidak Diambil Terhadap Pemilik Tanah Yang Lewat Membayar Pendaftaran Hak Milik Strata

2.4.3.1. Seksyen 14A (1) AHS (Pindaan 10 Februari 2004) menyatakan pemilik tanah yang gagal menjelaskan bayaran yang dituntut dalam masa 1 bulan adalah melakukan kesalahan dan jika disabitkan boleh dikenakan denda tidak kurang RM1,000 dan denda tambahan RM50 bagi setiap hari kesalahan dilakukan. Manakala Seksyen 14A (1) AHS (Pindaan 12 April 2007) yang dikuatkuasakan mulai 12 April 2007 menyatakan pemilik tanah yang gagal menjelaskan bayaran yang dituntut dalam masa 1 bulan adalah melakukan kesalahan dan jika disabitkan boleh dikenakan denda tidak kurang RM5,000 dan denda tambahan RM500 bagi setiap hari kesalahan dilakukan.

2.4.3.2. Semakan Audit terhadap 67 kes pembayaran yang dibuat oleh pemilik tanah setelah permohonan diluluskan mendapati berlaku kelewatan antara 12 hingga 368 hari bagi bayaran ukur, pelan dan pendaftaran hak milik strata melibatkan 25 atau 37.3% kes permohonan seperti di **Jadual 2.6**. Semakan lanjut mendapati tiada tindakan diambil terhadap pemilik tanah yang lewat membuat pembayaran pendaftaran hak milik mengikut peruntukan seksyen 14A (1) AHS.

Jadual 2.6

Analisa Pemilik Tanah Yang Lewat Membuat Pembayaran Pendaftaran Hak Milik Strata

Tahun Kelulusan	Bilangan Permohonan			Jumlah
	Lewat 12 – 150 (Hari)	Lewat 151 – 250 (Hari)	Lewat 251 – 368 (Hari)	
1999	1	1	0	2
2002	1	0	0	1
2005	2	0	0	2
2006	1	0	0	1
2007	1	0	1	2
2010	2	0	0	2
2011	3	0	0	3
2012	5	0	0	5
2013	7	0	0	7
Jumlah	23	1	1	25

Sumber: Pejabat Tanah Dan Galian Pulau Pinang

2.4.3.3. Berdasarkan maklum balas PTG bertarikh 3 Julai 2014, terdapat keadaan permohonan hak milik strata tertangguh akibat pemaju telah digulung menyebabkan bayaran permohonan hak milik strata tidak dapat dijelaskan. Pihak JMB mengambil masa membuat kutipan daripada semua pemilik petak bagi membiayai kos permohonan hak milik strata dan mengemukakan rayuan untuk pengurangan atau pengecualian cukai tanah dan denda lewat yang dikenakan. Urusan pembayaran pendaftaran hak milik strata hanya akan dibuat setelah JMB menyediakan amaun bayaran yang ditetapkan dan juga bergantung pada keputusan rayuan. Bagi kes rayuan tidak diberikan, JMB terpaksa memohon penangguhan

pembayaran sehingga dana yang dikumpulkan mencukupi. Manakala bagi kutipan denda, AHS memperuntukkan bahawa sebelum sebarang denda dikenakan terhadap tertuduh, satu sabitan terhadap pertuduhan yang dikenakan perlu diputuskan oleh mahkamah.

2.4.4. Tindakan Penguatkuasaan Ke atas Pemilik Tanah Yang Tidak Membuat Permohonan Hak Milik Strata

2.4.4.1. Proses hak milik strata bermula dengan penerimaan permohonan, kelulusan, pendaftaran dan pengeluaran hak milik strata. Bagi tahun 2009 hingga 2013, PTG telah menerima sebanyak 249 skim permohonan hak milik strata yang melibatkan 43,851 bilangan petak. Mengikut Seksyen 8(2)(a)(i) dan (ii) Akta Hak Milik Strata 1985 (Pindaan 12 April 2007), permohonan hak milik strata hendaklah dibuat oleh pemilik tanah bagi bangunan yang siap selepas 12 April 2007 seperti berikut:

- a. Jika bangunan telah siap selepas tarikh kuat kuasa subseksyen 8(2) iaitu selepas 12 April 2007 dan perjanjian sewa beli telah dimasuki sebelum tarikh bangunan siap, tempoh 6 bulan akan bermula daripada tarikh bangunan siap.
- b. Jika bangunan tersebut siap selepas tarikh kuat kuasa subseksyen 8(2) iaitu selepas 12 April 2007 dan perjanjian sewa beli telah dimasuki selepas tarikh bangunan siap, tempoh 6 bulan akan bermula daripada tarikh perjanjian sewa beli.

2.4.4.2. Semakan Audit terhadap laporan penguatkuasaan oleh PTG dan maklumat bangunan yang telah dikeluarkan CFO oleh Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) mendapati sebanyak 61 pemilik tanah bagi bangunan berbilang tingkat tidak dibuat permohonan hak milik strata. Semakan seterusnya mendapati 17 pemilik tanah bagi skim bangunan bertingkat tidak membuat permohonan hak milik strata walaupun CFO telah lama diperolehi. Antara skim yang terlibat adalah seperti di **Gambar 2.6** hingga **Gambar 2.9**.

Gambar 2.6
Bangunan Skim Telaga Air Yang Menghadapi Masalah *Partial* CFO



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Wisma Telaga, Seberang Perai Utara
Tarikh: 5 Mac 2014

Gambar 2.7
Bangunan Skim Taman Bidara Yang Menghadapi Masalah Pemilik Dan JMB Belum Ditubuhkan



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Taman Bidara, Seberang Perai Tengah
Tarikh: 5 Mac 2014

Gambar 2.8
Bangunan Skim Taman Jentayu Yang Menghadapi Masalah Pemilik Dan Terlibat Dengan Jabatan Insolvensi



Sumber: Jabatan Audit Negara
 Lokasi: Taman Jentayu, Seberang Perai Selatan
 Tarikh: 5 Mac 2014

Gambar 2.9
Bangunan Skim Kos Rendah Raja Uda Yang Menghadapi Masalah Pemilik Digulungkan



Sumber: Jabatan Audit Negara
 Lokasi: Rumah Pangsa Kos Rendah Raja Uda, Seberang Perai Utara
 Tarikh: 5 Mac 2014

2.4.4.3. Pihak Audit dimaklumkan bahawa PTG tidak mempunyai maklumat bangunan yang telah dikeluarkan CFO oleh PBT. Penguatkuasaan yang dilakukan adalah berdasarkan aduan dan lawatan yang dibuat oleh PTG. Antara masalah yang dihadapi 17 skim tersebut adalah seperti di **Jadual 2.7**.

Jadual 2.7

Pecahan Masalah Yang Dihadapi Bagi Bangunan Yang Telah Mendapat CFO

Bil.	Nama Skim	Tarikh CFO/CCC	Masalah Yang Dihadapi
1.	Rumah Pangsa Wisma Telaga Air	01.08.2002	Pemaju gagal mematuhi syarat-syarat teknikal sebelum CFO penuh dikeluarkan oleh itu hanya <i>partial</i> CFO diberikan oleh PBT.
2.	Taman Bidara	02.02.2002	Pemilik telah digulung dan JMB belum ditubuhkan. Terlibat dengan Jabatan Insolvensi.
3.	Wisma Baharol Alam	17.05.1984	Tuan Tanah adalah 3 individu berbeza. Pemaju telah digulungkan.
4.	Anson Road Apartment	29.07.1987	Masalah tanah iaitu serah dan beri milik semula.
5.	Halaman Kristal	20.09.2004	Blok B masih belum menerima CFO dan lot ini juga terlibat dengan gadaian.
6.	Pan Palace Plaza	07.06.2007	Masalah cantuman tanah iaitu dalam proses pengukuran semula tanah.
7.	Villa Sri Melati	30.01.2002	Pemilik telah digulung dan terlibat dengan Jabatan Insolvensi.
8.	Taman Muhibbah	24.06.1993	Masalah pemaju dan telah diberi milik kepada Perbadanan Setiausaha Kerajaan Negeri (SSI).
9.	Taman Kebun Sireh	21.06.1999	Masalah cantuman tanah.
10.	Perumahan Mak Mandin I	25.05.1999	Masalah pecah sempadan tanah.
11.	Menara Riverview	12.10.2005	Pemilik digulung dan terlibat dengan Jabatan Insolvensi.
12.	Desa Widuri	11.03.2005	Masalah pengurusan.
13.	Tingkat Nusantara	11.01.1997	Masalah gadaian.
14.	Taman Jentayu	24.07.2004	Masalah cantuman lot. Pemilik telah digulung dan terlibat dengan Jabatan Insolvensi.
15.	Rumah Pangsa Kos Rendah Raja Uda	03.01.2011	Pemilik telah digulung.

Bil.	Nama Skim	Tarikh CFO/CCC	Masalah Yang Dihadapi
16.	Pangsapuri Aramas	03.04.2000	Pemilik gagal mengemukakan permohonan strata.
17.	Taman Sri Kumbar	23.01.1998	Pemilik telah dibubarkan dan terlibat dengan SSM.

Sumber: Pejabat Tanah Dan Galian Pulau Pinang

2.4.4.4. Maklumat daripada PBT penting bagi tujuan pemantauan dan mengenal pasti bangunan berbilang tingkat yang telah memperoleh CFO dan telah dijual tetapi belum memohon hak milik strata. Kesannya pembeli petak tidak memperoleh hak milik strata individu. Manakala penguatkuasaan AHS (Pindaan 2007) tidak boleh dijalankan terhadap pemilik tanah bagi bangunan yang memperoleh CFO sebelum 12 April 2007 menyebabkan kesukaran memproses hak milik strata sekiranya pemilik tanah telah muflis.

2.4.4.5. Berdasarkan maklum balas PTG bertarikh 3 Julai 2014, menurut Bahagian Pendakwaan, Pejabat Penasihat Undang-undang Negeri Pulau Pinang (PUU), tindakan pendakwaan tidak boleh dibuat walaupun pemilik mana-mana bangunan berbilang tingkat yang layak untuk memohon pecah bahagi bangunan tidak mengemukakan permohonan sekiranya terdapat isu-isu berikut iaitu masalah tanah yang belum selesai, CFO penuh tidak diperoleh dan pindaan pelan asal. PTG pernah menyiapkan 8 kertas siasatan untuk semakan PUU bagi tujuan pendakwaan di mahkamah. Bagaimanapun kertas siasatan tersebut dikembalikan dan tidak boleh dibuat pendakwaan di bawah AHS atas alasan mempunyai masalah tanah yang belum selesai dan *anomali* Seksyen 8(2)(b)(i). Walaupun PTG tidak boleh mengambil tindakan mahkamah, tindakan pemantauan serta amaran terus dibuat terhadap pemilik-pemilik tanah kerana menyedari kesan buruk kepada pemilik petak yang tidak mempunyai hak milik strata. Sehingga 31 Mei 2014, sebanyak 2 kertas siasatan sedang dalam peringkat semakan PUU manakala 5 kertas siasatan dalam peringkat melengkapkan dokumen sokongan oleh pegawai penyiasat. Walaupun masih terdapat skim yang tidak boleh didakwa di mahkamah, PTG sentiasa memantau dan membuat mesyuarat bersama pihak yang terlibat bagi mencari penyelesaian agar permohonan strata dapat dikemukakan demi kepentingan pemilik petak.

2.4.4.6. Selanjutnya semakan Audit terhadap 34 fail permohonan bagi bangunan yang memperoleh Sijil Perakuan Siap Dan Pematuhan (CCC) selepas bulan April 2007 mendapati sebanyak 17 atau 50% permohonan hak milik strata oleh pemilik tanah lewat dibuat antara 5 hingga 1,125 hari. Manakala sebanyak 60 permohonan tidak dapat ditentukan tempoh permohonan dibuat oleh pemilik tanah kerana Sijil Kelayakan Menduduki (CFO) bangunan diperoleh sebelum 12 April 2007 iaitu sebelum tahun 1980 sebanyak 1 permohonan dan dari tahun 1981 hingga 1990 sebanyak 9 permohonan. Selain itu, sebanyak 26 permohonan adalah dari tahun 1991 hingga 2000 dan sebanyak 24 permohonan dari tahun 2001 hingga 11 April 2007 juga tidak dapat ditentukan tempoh

permohonan yang dibuat oleh pemilik tanah di mana CFO bangunan diperoleh sebelum 12 April 2007. Skim projek di mana pemaju lewat membuat permohonan hak milik strata adalah seperti di **Jadual 2.8** manakala contoh bangunan yang memperoleh CFO sebelum 12 April 2007 adalah seperti di **Gambar 2.10** hingga **Gambar 2.13**.

Jadual 2.8

Pemilik Tanah Yang Lewat Membuat Permohonan Hak Milik Strata Mengikut Nombor Lot

Bil.	Nombor Lot	Nama Skim	Kelewatan (Hari)
1.	14660	Putra Marine Resort	5
2.	3467	Taman Irama Villa	7
3.	2991	Damai Vista	15
4.	110001	Moon Light Bay	62
5.	3839	Taman Terbilang	71
6.	12771	Bertam Perdana	99
7.	1080	Pangsapuri Idaman Lavender	106
8.	7617	Taman Jawi Ria Lot 7617 Town House	114
9.	7618	Taman Jawi Ria Lot 7618 Town House	114
10.	1588	Island Plaza	147
11.	11419	Suntech @ Penang Cybercity	193
12.	70654	Dua Villas	197
13.	10001	Straits Quay	218
14.	7939	Taman Panchur Mutiara	286
15.	6483	Taman Desa Pauh Lot 6483	1,034
16.	6505	Taman Desa Pauh Lot 6505	1,034
17.	15920	Flat Sri Abadi Blok C	1,125

Sumber: Pejabat Tanah Dan Galian Pulau Pinang

Gambar 2.10
Bangunan Skim Bazaar Perdana Yang Memperoleh CFO Pada 12 Februari 2004



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Bandar Perdana, Seberang Perai Tengah
Tarikh: 5 Mac 2014

Gambar 2.11
Bangunan Skim Teluk Bahang Yang Memperoleh CFO Pada 12 Disember 1989



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Teluk Bahang, Daerah Barat Daya
Tarikh: 4 Mac 2014

Gambar 2.12
Bangunan Skim *Krystal Point* Yang
Memperoleh CFO Pada 13 Mac 1999



Sumber: Jabatan Audit Negara
 Lokasi: Bayan Lepas, Daerah Barat Daya
 Tarikh: 4 Mac 2014

Gambar 2.13
Bangunan Skim Teluk Bahang Indah Yang
Memperoleh CFO Pada 12 Disember 1989



Sumber: Jabatan Audit Negara
 Lokasi: Teluk Bahang, Daerah Barat Daya
 Tarikh: 4 Mac 2014

2.4.4.7. Mengikut Seksyen 8(6) AHS 1985, lanjutan tempoh permohonan tidak melebihi dari 3 bulan boleh diberi sekali sahaja oleh Pengarah PTG dengan syarat permohonan perlanjutan tempoh dibuat sebelum luput tempoh 6 bulan daripada tarikh yang ditetapkan. Seterusnya Seksyen 8(7) AHS pula menyatakan jika permohonan lanjutan tidak dikemukakan dalam tempoh yang dinyatakan dalam subseksyen (2), (4) dan (6), pemilik melakukan kesalahan dan jika disabitkan boleh didenda tidak kurang RM10,000 tetapi tidak melebihi RM100,000. Manakala bagi kesalahan yang seterusnya, denda tidak kurang RM100 tetapi tidak melebihi RM1,000 sehari boleh dikenakan. Semakan lanjut mendapati permohonan lanjutan tempoh permohonan tidak dikemukakan oleh pemilik tanah yang lewat mengemukakan permohonan.

2.4.4.8. Permohonan lewat dibuat oleh pemilik tanah disebabkan peruntukan denda lewat mohon di bawah AHS tidak dikenakan kepada pemilik tanah. Selain itu pemilik petak juga kurang peka tentang kepentingan hak milik strata dan peruntukan denda lewat mohon dalam AHS bagi bangunan yang memperoleh CFO sebelum bulan April 2007 tidak dinyatakan.

2.4.4.9. **Berdasarkan maklum balas PTG bertarikh 3 Julai 2014, punca utama kelewatan pemilik tanah membuat permohonan hak milik strata disebabkan bangunan berbilang tingkat tidak layak membuat permohonan kerana tidak mematuhi semua atau salah satu prasyarat yang ditetapkan. Bagi mengelak permohonan ditolak maka pemilik tanah akan berusaha mematuhi prasyarat yang ditetapkan. Situasi ini menyebabkan kelewatan permohonan di pihak pemilik asal atau pemaju. Selain itu terdapat skim yang bermasalah iaitu pemilik tanah gagal dikesan atau telah digulung. Badan Pengurusan Bersama (JMB) terpaksa mengambil alih urusan permohonan serta mengadakan mesyuarat dengan pemilik petak bagi mendapatkan persetujuan berhubung kutipan wang bagi membiayai urusan permohonan hak milik strata yang turut menyumbang kepada masalah kelewatan permohonan. PTG juga mengadakan beberapa siri mesyuarat dengan**

JMB dan memantau perkembangan sehingga permohonan hak milik strata dikemukakan ke PTG. Tindakan penguatkuasaan dan pendakwaan di mahkamah agak terbatas kerana Akta sedia ada tidak membenarkan pendakwaan terhadap pemilik/pemaju bangunan yang menghadapi masalah iaitu masalah tanah, bangunan dan tuan tanah atau pemaju.

Pada pendapat Audit, kaedah pemantauan dan kerjasama dengan PBT perlu dipertingkatkan bagi mendapatkan maklumat bangunan berbilang tingkat yang telah dikeluarkan CFO/CCC atau dijual supaya penguatkuasaan mengikut AHS dapat dijalankan.

2.5. SYOR AUDIT

Bagi memastikan pengurusan hak milik strata telah dilaksanakan dengan cekap dan teratur serta mematuhi undang-undang dan peraturan yang ditetapkan, PTG disyorkan supaya mengambil langkah-langkah penambahbaikan seperti berikut:

2.5.1. Meneliti semula piagam pelanggan sedia ada supaya tempoh proses yang ditetapkan dapat dicapai dengan mengambil kira bilangan perjawatan selaras dengan bebanan kerja semasa.

2.5.2. Menguatkuasakan Akta Hak Milik Strata (Pindaan) 2013 bagi memastikan urusan pendakwaan boleh dibuat kepada pemilik tanah yang gagal mengemukakan permohonan dan yang lewat membuat pembayaran pendaftaran hak milik strata serta urusan pindah milik dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan. PTG juga hendaklah meningkatkan kesedaran di kalangan pemilik petak tentang kepentingan Hak Milik Strata.

2.5.3. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan PBT bagi mendapatkan maklumat bangunan berbilang tingkat yang telah mendapat Sijil Kelayakan Menduduki/Sijil Perakuan Siap Dan Pematuhan untuk tujuan pemantauan dan siasatan.

PDC TELECOMMUNICATION SERVICES SDN. BHD.

3. PERKHIDMATAN *PENANG FREE WIFI*

3.1. LATAR BELAKANG

3.1.1. *Wireless Fidelity (WiFi)* mula diperkenalkan pada penghujung tahun 1998 dan istilah ini telah diberikan secara rasmi oleh *WECA (Wireless Ethernet Compatibility Alliance)*. Penggunaan *WiFi* adalah merujuk kepada sistem rangkaian pautan tanpa wayar yang menggunakan hubungan jalur lebar (*wireless broadband*) untuk melayari internet. Titik capaian atau *access point (AP)* adalah satu titik capaian yang membolehkan pengguna dihubungkan ke internet menerusi isyarat gelombang *WiFi*.

3.1.2. *Penang Free WiFi* adalah perkhidmatan mengakses internet tanpa wayar yang diberikan secara percuma oleh Kerajaan Negeri Pulau Pinang untuk memberi manfaat dan informasi terkini kepada penduduk dan pelancong di seluruh negeri. Perkhidmatan ini berdasarkan piawaian *Institute of Electronics and Electrical Engineers (IEEE 802.11)* bagi *Wireless Local Area Network (WLAN)* dengan menggunakan spektrum percuma 2.4Ghz. Tumpuan lokasi pemasangan adalah di tempat awam seperti perpustakaan, dewan orang ramai, dewan JKKK, tempat ibadat, pusat membeli belah, restoran, medan selera, kolej, hotel, Pejabat Kerajaan Negeri dan tempat rekreasi.

3.1.3. PDC Telecommunication Services Sdn. Bhd. (PDCTelco) telah dipertanggungjawabkan sebagai agensi pelaksana projek ini bagi pihak Kerajaan Negeri Pulau Pinang melalui keputusan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri (MMK) pada bulan September 2008. PDCTelco diminta menguruskan perjanjian dengan REDtone International Berhad (pembekal) bagi pemasangan *Penang Free WiFi*. Pelaksanaan melibatkan pemasangan sebanyak 1550 *AP* iaitu 750 *AP* pada fasa pertama dan 800 *AP* pada fasa kedua. Fasa pertama telah dilancarkan pada tahun 2009 dan perjanjian tidak dibuat kerana diberikan secara percuma oleh pembekal. Manakala perjanjian fasa kedua ditandatangani pada bulan Mei 2011. Pemasangan disiapkan pada tahun 2012 melibatkan 750 *AP* yang ditanggung oleh Kerajaan Negeri dan tambahan sebanyak 50 *AP* dibekalkan secara percuma oleh pembekal. Pengagihan pemasangan *AP* di 13 Parlimen yang melibatkan 40 Dewan Undangan Negeri (DUN) adalah seperti di **Jadual 3.1**.

Jadual 3.1
Agihan AP Mengikut Kawasan

Bil.	Parlimen	DUN	Fasa 1	Fasa 2	Jumlah AP
1.	Kepala Batas	Penaga	0	10	28
		Bertam	0	10	
		Pinang Tunggal	0	8	
2.	Tasek Gelugor	Permatang Berangan	0	4	22
		Sungai Dua	0	8	
		Teluk Ayer Tawar	0	10	
3.	Bagan	Sungai Puyu	38	25	123
		Bagan Jermal	0	30	
		Bagan Dalam	0	30	
4.	Permatang Pauh	Seberang Jaya	8	20	78
		Permatang Pasir	0	25	
		Penanti	0	25	
5.	Bukit Mertajam	Berapit	47	25	132
		Machang Bubuk	5	25	
		Padang Lalang	0	30	
6.	Batu Kawan	Perai	59	20	167
		Bukit Tengah	49	20	
		Bukit Tambun	0	19	
7.	Nibong Tebal	Jawi	0	30	73
		Sungai Bakap	0	23	
		Sungai Acheh	0	20	
8.	Bukit Bendera	Tanjung Bungah	28	30	187
		Air Putih	0	30	
		Kebun Bunga	10	25	
		Pulau Tikus	44	20	
9.	Tanjong	Padang Kota	104	10	312
		Pengkalan Kota	51	10	
		Komtar	127	10	
10.	Jelutong	Datok Keramat	16	20	110
		Sungai Pinang	29	20	
		Batu Lanchang	0	25	
11.	Bukit Gelugor	Seri Delima	0	27	89
		Air Itam	0	30	
		Paya Terubong	2	30	
12.	Bayan Baru	Batu Uban	56	15	188
		Pantai Jerejak	56	30	
		Batu Maung	16	15	
13.	Balik Pulau	Bayan Lepas	4	8	41
		Pulau Betong	1	14	
		Telok Bahang	0	14	
Jumlah			750	800	1,550

Sumber: PDC Telecommunication Services Sdn. Bhd.

3.1.4. Peruntukan projek fasa kedua *Penang Free WiFi* dengan kos pengurusan dan pemasangan berjumlah RM8.49 juta bagi tempoh 5 tahun bermula pada bulan Mei 2011. Kos pengurusan dan pemasangan dibayar oleh PDCTelco terlebih dahulu dan kemudiannya akan membuat tuntutan bayaran balik dari Jabatan Kewangan Negeri. Sehingga bulan Mac 2014 Kerajaan Negeri telah membelanjakan sejumlah RM3.64 juta dan seramai 436,636 pengguna berdaftar telah menggunakan perkhidmatan ini.

3.2. OBJEKTIF PENGAUDITAN

Pengauditan dijalankan bagi menilai sama ada perkhidmatan *Penang Free WiFi* diurus dengan cekap dan teratur selaras dengan objektif yang ditetapkan.

3.3. SKOP DAN METODOLOGI PENGAUDITAN

Pengauditan dijalankan di PDCTelco meliputi pengurusan, penyenggaraan dan pemantauan perkhidmatan *Penang Free WiFi* bagi tempoh 2011 hingga 2013. Pemeriksaan Audit dilakukan dengan menyemak rekod, fail dan dokumen yang diselenggarakan oleh PDCTelco. Selain daripada semakan terhadap dokumen, perbincangan dan temu bual juga diadakan. Lawatan turut dibuat untuk mendapat gambaran yang jelas mengenai pengurusan, kerja dan penyenggaraan yang telah dilaksanakan. Selain itu, soal selidik juga dibuat untuk mendapatkan maklum balas daripada pengguna tentang perkhidmatan yang disediakan.

3.4. PENEMUAN AUDIT

Secara keseluruhannya pengauditan yang dijalankan dari bulan Disember 2013 hingga Mac 2014 mendapati perkhidmatan *Penang Free WiFi* adalah satu usaha baik kerajaan Negeri dari segi perlaksanaan perkhidmatan *WiFi* secara percuma kepada penduduk dan pelancong di seluruh Negeri Pulau Pinang, namun terdapat beberapa kelemahan yang perlu diberi perhatian seperti berikut:

- Prestasi capaian kurang memuaskan.
- Bon pelaksanaan tidak disediakan.
- Justifikasi pemilihan lokasi pemasangan AP.

3.4.1. Prestasi Capaian Kurang Memuaskan

3.4.1.1. Rangkaian Internet Tidak Boleh Disambung

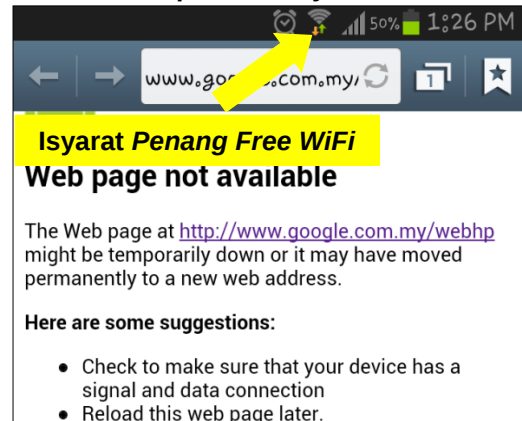
- a. Mengikut laman sesawang www.penangfreewifi.com.my, semasa pengguna berada di kawasan liputan dan isyarat perkhidmatan *WiFi* dapat dikesan, pengguna seterusnya boleh menyambung kepada rangkaian internet dan boleh diakses dalam lingkungan jarak 40 hingga 50 meter. Bagaimanapun, lawatan Audit mendapati 11 AP yang mempunyai isyarat perkhidmatan *WiFi* tidak boleh disambung ke rangkaian internet untuk daftar masuk seperti di **Gambar 3.1** hingga **Gambar 3.4**. Selain itu capaian internet bagi 5 AP masih tidak dapat diakses sungguhpun AP berada dalam lingkungan jarak 30 meter seperti di **Gambar 3.5** hingga **Gambar 3.7** dan **Jadual 3.2**. Pihak Audit dimaklumkan bahawa selepas lawatan dibuat oleh pembekal, rangkaian kawasan tersebut telah dapat digunakan.

Gambar 3.1
Keadaan *Land Page* Sepatutnya
Dipaparkan



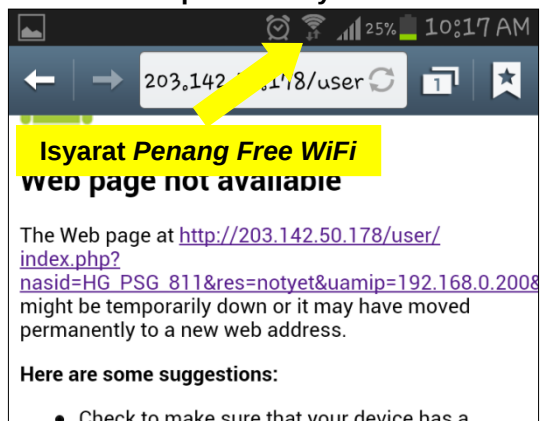
Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Laman Sesawang
www.penangfreewifi.com.my
Tarikh: 7 Januari 2014

Gambar 3.2
Keadaan *Land Page* Tidak Dipaparkan
Walaupun Ada Isyarat WiFi



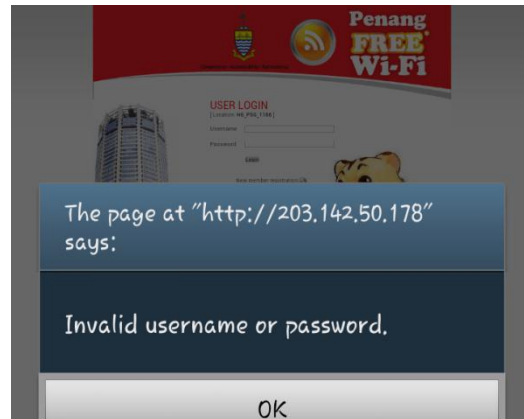
Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Medan Selera MPPP, Seagate 3,
Batu Maung
Tarikh: 7 Januari 2014

Gambar 3.3
Keadaan *Land Page* Tidak Dipaparkan
Walaupun Ada Isyarat WiFi



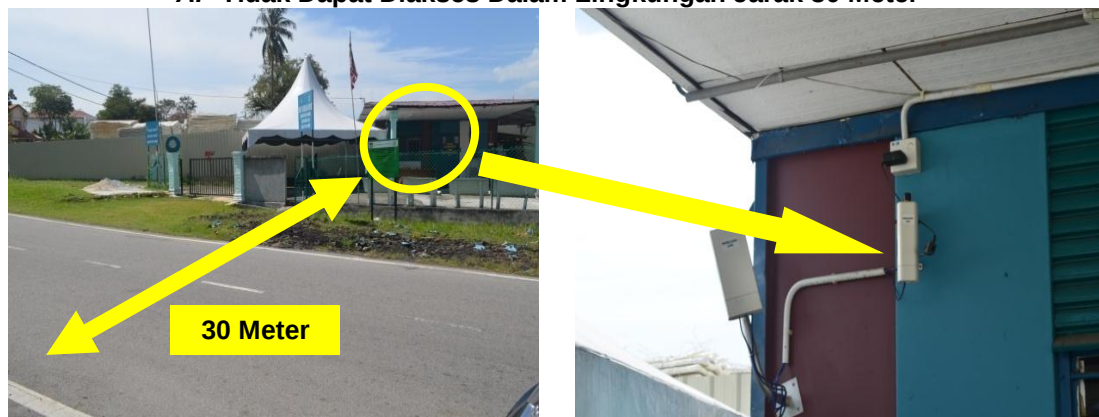
Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Jalan Kg. Benggali, Bagan Jermal
Tarikh: 16 April 2014

Gambar 3.4
Tidak Boleh Log Masuk



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Medan Selera MPPP, Taman Free
School
Tarikh: 7 Januari 2014

Gambar 3.5
AP Tidak Dapat Diakses Dalam Lingkungan Jarak 30 Meter



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Dewan PPS Batu Maung
Tarikh: 7 Januari 2014

Gambar 3.6
AP Tidak Dapat Diakses Dalam Lingkungan Jarak 30 Meter



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Medan Selera MPPP, Seagate
Tarikh: 7 Januari 2014

Gambar 3.7
AP Tidak Dapat Diakses Dalam Lingkungan Jarak 30 Meter



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Medan Selera Taman Free School
Tarikh: 8 Januari 2014

Jadual 3.2
Lokasi Rangkaian Internet Tidak Boleh Disambung Dan Tidak Dapat Akses Dalam Jarak 30 Meter

Bil.	Nombor AP	Lokasi	Catatan
1.	AP 1072	Medan Selera MPPP, Seagate 1, Batu Maung	• Ada isyarat WiFi tetapi tidak boleh didaftar masuk • Tidak dapat akses dalam jarak 30 meter
2.	AP 1073	Medan Selera MPPP, Seagate 2, Batu Maung	• Ada isyarat WiFi tetapi tidak boleh didaftar masuk • Tidak dapat akses dalam jarak 30 meter
3.	AP 1074	Medan Selera MPPP, Seagate 3, Batu Maung	• Ada isyarat WiFi tetapi tidak boleh didaftar masuk • Tidak dapat akses dalam jarak 30 meter
4.	AP 1166	Medan Selera MPPP, Taman Free School	• Ada isyarat WiFi tetapi tidak boleh didaftar masuk • Tidak dapat akses dalam jarak 30 meter
5.	AP 744	Kantin Kolej Han Chiang	• Ada isyarat WiFi tetapi tidak boleh didaftar masuk

Bil.	Nombor AP	Lokasi	Catatan
6.	AP 1083	Jawi Village Community Hall, Jawi	• Ada isyarat <i>WiFi</i> tetapi tidak boleh didaftar masuk
7.	AP 1084	Jawi Village Community Hall, Jawi	• Ada isyarat <i>WiFi</i> tetapi tidak boleh didaftar masuk
8.	AP 1152	Surau Al-Husnah, Jawi	• Tiada isyarat <i>WiFi</i>
9.	AP 1153	Surau Al-Husnah, Jawi	• Tiada isyarat <i>WiFi</i>
10.	AP 1392	Dewan Chong Kuang Sungai Bakap, Bukit Tambun	• Ada isyarat <i>WiFi</i> tetapi tidak boleh didaftar masuk
11.	AP 1393	Dewan Chong Kuang Sungai Bakap, Bukit Tambun	• Ada isyarat <i>WiFi</i> tetapi tidak boleh didaftar masuk
12.	AP 1220	Dewan PPS, Medan Batu Maung	• Tidak dapat akses dalam jarak 30 meter

Sumber: Jabatan Audit Negara

- b. Berdasarkan maklum balas PDCTelco bertarikh 18 Julai 2014, secara keseluruhannya semua AP yang dibangkitkan telah dijalankan ujian terkini oleh pihak REDtone pada 7 hingga 9 Julai 2014 ke atas lokasi yang sama. Keputusan ujian menunjukkan kesemua AP tersebut mampu untuk memberikan kadar *signal* yang optimum dalam lingkungan jarak 50 meter.

3.4.1.2. AP Berstatus Down Time

- a. Mengikut klausa 4.1.10 dokumen perjanjian, pembekal perlu membuat penyenggaraan berkala untuk memastikan perkhidmatan *WiFi* adalah baik manakala PDCTelco perlu membuat pemantauan. Semakan Audit terhadap Redtone Access Point Monitoring System pada 19 Mac 2014 mendapati sebanyak 30 AP menunjukkan *down time* antara 7 dan 220 hari seperti di Jadual 3.3.

Jadual 3.3

Tempoh AP Menunjukkan Down Time Sehingga 19 Mac 2014

Bil.	Nombor AP	Lokasi	Down Time		Tempoh Down Time (Hari)
			Tarikh	Masa	
1.	AP 803	Super Art Trading, 4073-4074 Jalan Kg. Benggali, Bagan Jermal	12.03.2014	10:58	7
2.	AP 1530	JKKK Taman Pekaka, Batu Uban	11.03.2014	1:03	8
3.	AP 1536	Masjid Pekaka, Batu Uban	11.03.2014	1:02	8
4.	AP 947	Youth Park 3, Kebun Bunga	10.03.2014	17:45	9
5.	AP 1335	NBL Management, Paya Terubong	10.03.2014	13:50	9
6.	AP 1385	Pasti Al-Mansor 1, Jalan Padang Menora, Lahar Yooi, Permatang Berangan	10.03.2014	10:26	9
7.	AP 1386	Pasti Al-Mansor 2, Jalan Padang Menora, Lahar Yooi, Permatang Berangan	10.03.2014	10:26	9
8.	AP 1432	Balai Raya Kampung Terang 1, Pulau Betong	10.03.2014	5:42	9
9.	AP 1202	Restoran Shain Chin, Machang Bubok	8.03.2014	19:25	11
10.	AP 1448	Pusat Khidmat ADUN Bukit Tambun 1, Bukit Tambun	8.03.2014	16:18	11
11.	AP 1449	Pusat Khidmat ADUN Bukit Tambun 2, Bukit Tambun	8.03.2014	16:18	11
12.	AP 1090	Gerai Perniagaan SBLH, 14(U2) Mukim B Sungai Rusa 2, Teluk Bahang	7.03.2014	23:44	12
13.	AP 756	Straits Quay-Royal Selangor(Block A,Lot 3A-G-1), Tanjong Bungah	6.03.2014	14:57	13
14.	AP 1470	Dewan Orang Ramai 1, Seri Delima	6.03.2014	14:56	13

Bil.	Nombor AP	Lokasi	Down Time		Tempoh Down Time (Hari)
			Tarikh	Masa	
15.	AP 1471	Dewan Orang Ramai 2, Seri Delima	6.03.2014	14:56	13
16.	AP 1305	Foong Village Restaurant, Paya Terubong	28.02.2014	09:53	19
17.	AP 1302	Jing Ming Training, Paya Terubong	25.02.2014	20:34	22
18.	AP 1259	Choon Auto Air Conditioning Service, Bukit Tengah	23.02.2014	21:24	24
19.	AP 1454	Top Tailor, Air Itam	22.02.2014	11:22	25
20.	AP 993	Dewan JKKK Perai, Perai	20.02.2014	13:05	27
21.	AP 857	Komtar Walk (Georgetown Coffee), Komtar	19.02.2014	21:12	28
22.	AP 811	Federal Hotel & Restaurant, 4294 & 4293 Jln. Kg. Benggali, Bagan Jermal	16.02.2014	22:46	31
23.	AP 1467	Dewan Tun Sardon 1, Seri Delima	16.02.2014	00:20	31
24.	AP 892	Elid Sales & Marketing Sdn. Bhd., 5016 1st Flour, Jalan New Ferry, Bagan Dalam	13.02.2014	11:25	34
25.	AP 1352	Taman Bimbingan Kanak-Kanak 1, Pinang Tunggal	13.12.2013	18:05	96
26.	AP 1353	Taman Bimbingan Kanak-Kanak 2, Pinang Tunggal	13.12.2013	18:06	96
27.	AP 1290	Only One Conner 1, 1714 Mukim 9 Tanah Liat, Penanti	21.10.2013	14:28	149
28.	AP 1291	Only One Conner 2, 1714 Mukim 9 Tanah Liat, Penanti	21.10.2013	14:28	149
29.	AP 1180	DAP Cawangan Changkat 1, Jawi	11.08.2013	10:18	220
30.	AP 1181	DAP Cawangan Changkat 2, Jawi	11.08.2013	10:18	220

Sumber: Redtone Access Point Monitoring System

- b. Semakan lanjut Audit mendapati bayaran berjumlah RM2,720 telah dibuat bagi 4 AP iaitu AP 1290, AP 1291, AP 1180 dan AP 1181 walaupun berstatus *down time* bagi tempoh 149 dan 220 hari. Pihak Audit dimaklumkan PDCTelco tidak diberi akses oleh pembekal yang membolehkan PDCTelco memantau sendiri tahap prestasi perkhidmatan *Penang Free WiFi* bagi memastikan perkhidmatan yang disediakan adalah sempurna.
- c. Berdasarkan maklum balas PDCTelco bertarikh 18 Julai 2014, AP 1180 dan AP 1181 berstatus *down time* selama 220 hari disebabkan ada permintaan dari ADUN kawasan supaya lokasi AP tersebut digantung sementara sehingga lokasi yang lebih sesuai diperolehi. Manakala AP 1290 dan AP 1291 berstatus *down time* disebabkan perobohan bangunan. ADUN kawasan tersebut telah mengarahkan pembekal perkhidmatan untuk memindahkan AP tersebut ke lokasi lain. Proses perpindahan AP tergendala disebabkan kelewatan pemasangan talian Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) oleh pembekal perkhidmatan. Bayaran berjumlah RM2,720 bagi 4 AP dibayar memandangkan ianya terdapat dalam perjanjian dan dikategorikan sebagai kerja-kerja baik pulih.

3.4.1.3. AP Tidak Dapat Digunakan Selepas Tempoh Perjanjian

- a. Mengikut klausa 3.3 dokumen perjanjian, 750 AP di tapak baru hendaklah dipasang dengan lengkap dan boleh diguna dalam tempoh 12 bulan dari tarikh perjanjian ditandatangani. Sekiranya pembekal tidak dapat menyiapkan dalam tempoh yang

ditetapkan, pembekal boleh memohon lanjutan masa daripada PDCTelco tidak melebihi 3 bulan. Selain itu, *Standard Operating Procedures (SOP)* menghendaki *User Acceptance Test (UAT)* perlu dilaksana sebaik sahaja pemasangan AP selesai. Borang *UAT* perlu disediakan semasa ujian dilaksanakan oleh pembekal dengan pihak PDCTelco di lokasi pemasangan AP. Bagaimanapun, tempoh pelaksanaan *UAT* tidak ditetapkan dalam perjanjian.

- b. Semakan Audit mendapati dalam tempoh 12 bulan dari tarikh perjanjian ditandatangani, AP belum dapat digunakan. Ini adalah kerana *UAT* tidak dilaksanakan sebaik sahaja AP dipasang. *UAT* hanya dilaksanakan selepas tempoh 12 bulan dari tarikh surat perjanjian ditandatangani seperti di **Jadual 3.4**.

Jadual 3.4

Pelaksanaan User Acceptance Test (UAT)

Pelaksanaan User Acceptance Test (UAT)			
Tarikh Perjanjian	Tarikh Patut Siap	Tarikh UAT	Bilangan AP
13 Mei 2011	12 Mei 2012	1 September 2012 hingga 23 Oktober 2012	28
		24 Oktober 2012 hingga 12 Mac 2013	50
		25 Mac 2013 hingga 13 Jun 2013	21
		Jumlah	

Sumber: PDC Telecommunication Services Sdn. Bhd.

- c. Pihak Audit dimaklumkan pemasangan AP telah dibuat dalam masa yang ditetapkan tetapi *UAT* tidak dilaksanakan sebaik sahaja pemasangan AP kerana PDCTelco hanya mempunyai seorang juruteknik yang bertanggungjawab terhadap pemantauan bagi 1,550 AP. Keadaan ini menyebabkan perkhidmatan *WiFi* bagi 99 AP tidak dapat digunakan dalam masa yang ditetapkan. Bagaimanapun tiada bayaran dibuat bagi 99 AP tersebut kerana *UAT* belum dilaksanakan.
- d. **Berdasarkan maklum balas PDCTelco bertarikh 18 Julai 2014, semua 99 AP telah mula berfungsi serta-merta sebaik sahaja pemasangan AP telah siap walaupun tanpa ujian UAT.**

Pada pendapat Audit, pemantauan terhadap prestasi capaian internet perlu dipertingkatkan bagi mengelak berlakunya gangguan terhadap perkhidmatan yang diberikan.

3.4.2. Bon Pelaksanaan Projek Tidak Disediakan

3.4.2.1. SPP Bil. 5/2007 mengenai Garis Panduan Perolehan ICT Kerajaan (Bab 5.4) menyatakan bon pelaksanaan boleh dipegang oleh Kerajaan iaitu 5% daripada jumlah

harga projek bagi melindungi kepentingannya dan memastikan pembekal melaksanakan semua obligasi di bawah sesuatu projek. Bon merupakan suatu bentuk jaminan yang perlu dikemukakan oleh pembekal yang mendapat projek daripada Kerajaan.

3.4.2.2. Bon pelaksanaan adalah aku janji tidak bersyarat (*unconditional undertaking*) oleh sesuatu institusi kewangan yang dibenarkan oleh Kementerian Kewangan untuk membayar kepada Kerajaan suatu amaun tertentu atas tuntutan (*on demand*) sekiranya pembekal tidak atau gagal mematuhi dan melaksanakan obligasinya di bawah perjanjian.

3.4.2.3. Semakan Audit mendapati bon pelaksanaan projek tidak disediakan kerana tidak dinyatakan dalam perjanjian yang ditandatangani antara PDCTelco dan pembekal. Ini boleh menyebabkan kepentingan PDCTelco tidak dilindungi sekiranya berlaku percanggahan dalam perjanjian yang ditandatangani.

3.4.2.4. Berdasarkan maklum balas PDCTelco bertarikh 18 Julai 2014, bagi memastikan pemuatan kepada SPP Bil. 5/2007 mengenai Garis Panduan Perolehan ICT Kerajaan (Bab 5.4), PDCTelco telah berbincang dengan pihak REDtone dan persetujuan bersama diperolehi untuk memasukkan item tersebut di dalam surat perjanjian. PDCTelco telah memaklumkan kepada Pejabat Penasihat Undang-undang supaya melaksanakan perkara ini secepat mungkin.

Pada pendapat Audit, bon pelaksanaan perlu disediakan bagi setiap projek yang dilaksanakan sebagai jaminan kepada PDCTelco.

3.4.3. Justifikasi Pemilihan Lokasi Pemasangan AP

3.4.3.1. Matlamat Kerajaan Negeri adalah untuk memberi perkhidmatan *Penang Free WiFi* kepada semua penduduk dan pelancong di seluruh negeri. Pihak Audit dimaklumkan, pemilihan lokasi pemasangan AP di 13 Parlimen yang melibatkan 40 Dewan Undangan Negeri (DUN) adalah berdasarkan permohonan daripada Ahli-ahli Parlimen, Ahli-ahli Dewan Undangan Negeri (ADUN) dan JKKK Kawasan. Semakan Audit mendapati PDCTelco tidak menetapkan sebarang kriteria bagi menentukan justifikasi pemilihan lokasi untuk pemasangan AP. PDCTelco sepatutnya menetapkan justifikasi pemilihan lokasi pemasangan AP.

3.4.3.2. Berdasarkan maklum balas PDCTelco bertarikh 3 Oktober 2014, pada peringkat fasa pertama pemilihan lokasi pemasangan AP adalah dibuat oleh pihak pembekal (REDtone) kerana kos pengurusan dan pemasangan dibiayai dan ditanggung oleh pihak REDtone sepenuhnya, manakala pada peringkat fasa kedua, senarai lokasi bagi pemasangan 750 AP adalah diterima daripada Pejabat Ketua Menteri di mana lokasi tersebut adalah tumpuan orang ramai.

3.4.4. Aduan Awam

3.4.4.1. Aduan awam berkaitan perkhidmatan *Penang Free WiFi* boleh disalurkan kepada *Customer Care Centre* melalui talian *toll free* 1-800-87-7790 dan emel ke meja bantuan yang disediakan oleh pembekal. Selain itu, aduan juga disalurkan ke Pejabat Ketua Menteri dan PDCTelco. Setelah aduan diterima, pembekal akan membuat lawatan dan penyenggaraan. Pembekal juga menyediakan laporan aduan setiap bulan dan mengemukakan kepada PDCTelco bagi tujuan pemantauan.

3.4.4.2. Semakan Audit terhadap laporan aduan bulanan yang diterima melalui *Customer Care Centre* dan meja bantuan mendapati sebanyak 349 aduan telah diterima dari bulan Ogos 2012 hingga Februari 2014. Daripada laporan tersebut, jenis aduan yang diterima adalah *line disconnection*, *unable to access*, *unable to browse*, *slow connection*, *unable to connect*, *no landing page*, *power failure*, *no signal detect* dan lain-lain. *Line disconnection* adalah aduan tertinggi yang diterima iaitu sebanyak 209 aduan atau 60% seperti di **Jadual 3.5**.

Jadual 3.5
Aduan Diterima Dari Bulan Ogos 2012 Hingga Februari 2014

Jenis Aduan	Aduan Diterima	
	Bilangan	(%)
<i>Line disconnection</i>	209	60.0
<i>Unable to access</i>	50	14.3
<i>Unable to browse</i>	20	5.7
<i>Slow connection</i>	19	5.4
<i>Unable to connect</i>	16	4.5
<i>No landing page</i>	11	3.2
<i>Power failure</i>	6	1.7
<i>No signal detect</i>	3	0.9
Lain-lain aduan	15	4.3
Jumlah	349	100.0

Sumber: PDC Telecommunication Services Sdn. Bhd.

3.4.4.3. Semua aduan awam telah diambil tindakan penyelesaian oleh pembekal. Bagaimanapun pihak Audit tidak dapat mengesahkan tempoh masa yang diambil untuk menyelesaikan aduan tersebut kerana tarikh penyelesaian tidak dinyatakan.

3.4.4.4. **Berdasarkan maklum balas PDCTelco bertarikh 18 Julai 2014, PDCTelco mengambil perhatian terhadap teguran Audit dan akan bekerjasama dengan pihak REDtone bagi menyelesaikan setiap aduan yang diterima dalam jangka masa yang singkat.**

Pada pendapat Audit, PDCTelco perlu mengambil tindakan sewajarnya terhadap semua aduan bagi memastikan aduan yang sama dapat dikurangkan.

3.5. SYOR AUDIT

Bagi memastikan perkhidmatan *Penang Free WiFi* adalah teratur, cekap dan berkesan serta mencapai objektif yang ditetapkan, PDCTelco disyorkan mengambil tindakan penambahbaikan terhadap perkara-perkara berikut:

3.5.1. Memastikan keperluan bon pelaksanaan diwujudkan dalam perjanjian untuk setiap projek yang dilaksanakan sebagai jaminan kepada Kerajaan. Bon pelaksanaan tersebut hendaklah dikutip.

3.5.2. Meningkatkan aktiviti pemantauan bagi memastikan perkhidmatan yang diberikan adalah lancar dan menetapkan tempoh masa penyelesaian bagi setiap aduan.

PERBADANAN PEMBANGUNAN PULAU PINANG

4. PDC SETIA URUS SDN. BHD.

4.1. LATAR BELAKANG

4.1.1. PDC Setia Urus Sdn. Bhd. (PDCSU) ditubuhkan pada 15 Januari 2004. PDCSU merupakan anak syarikat milik penuh PDC Premier Holdings Sdn. Bhd. (PDCPH) di bawah Perbadanan Pembangunan Pulau Pinang (PDC). PDCSU merupakan gabungan 3 anak syarikat PDC iaitu Pen-Urus Harta Sdn. Bhd., Pedeco Management Sdn. Bhd. dan PDC Garden And Park Sdn. Bhd.. PDCSU mula beroperasi pada 1 Disember 2004 dengan modal dibenarkan dan modal berbayar sejumlah RM500,000. Aktiviti utama PDCSU adalah untuk memberikan perkhidmatan secara komprehensif dalam bidang pengurusan harta, bangunan dan kemudahan (fasiliti) seperti penyelenggaraan sistem mekanikal dan elektrik, sivil dan struktur, pembersihan dan pencucian, kawalan keselamatan, landskap, tempat letak kereta dan kawalan serangga. PDCSU dianggotai oleh 5 orang Ahli Lembaga Pengarah yang diketuai oleh Pengerusi Syarikat Induk. Pengurusan PDCSU pula diketuai oleh Ketua Pegawai Eksekutif dan dibantu oleh 109 orang kakitangan.

4.1.2. Visi PDCSU adalah untuk menjadi syarikat pengurusan harta dan kemudahan yang terunggul di wilayah utara, Semenanjung Malaysia. Misinya pula adalah untuk menerapkan perkhidmatan yang berkualiti dalam pengurusan harta dan kemudahan demi memberi kepuasan kepada pelanggan.

4.1.3. Pengauditan terhadap Syarikat yang sama pernah dijalankan pada tahun 2008. Antara penemuan yang dibangkitkan ialah perancangan strategik yang disediakan kurang komprehensif kerana tidak ada perancangan jangka panjang bagi mendapatkan projek baru. Di samping itu, terdapat tunggakan caj perkhidmatan dan faedah yang melebihi tempoh 10 tahun.

4.2. OBJEKTIF PENGAUDITAN

Pengauditan dijalankan bagi menilai prestasi kewangan syarikat, pengurusan aktiviti dan tadbir urus korporat yang dilaksanakan adalah teratur dan mencapai objektif penubuhannya.

4.3. SKOP DAN METODOLOGI PENGAUDITAN

Pengauditan yang dijalankan adalah meliputi aspek prestasi kewangan, pengurusan aktiviti dan tadbir urus korporat. Semakan dilakukan terhadap Memorandum Dan Artikel Syarikat, Akta Syarikat 1965 (Akta 125), minit mesyuarat Lembaga Pengarah, fail, rekod serta dokumen yang berkaitan dengan pengurusan PDCSU bagi tahun 2011 hingga 2013. Analisis

kewangan dilaksanakan terhadap penyata kewangan Syarikat bagi tempoh tahun 2010 hingga 2012 untuk menilai prestasi kewangan Syarikat. Selain itu, temu bual dan perbincangan turut diadakan dengan pegawai PDCSU. Lawatan juga telah dibuat ke 4 daripada 14 projek komersial dan 6 daripada 17 projek perumahan yang diuruskan oleh PDCSU.

4.4. PENEMUAN AUDIT

Pengauditan yang dijalankan antara bulan Disember 2013 dan Mac 2014 mendapati secara keseluruhannya, pengurusan PDCSU dari segi tadbir urus korporat dan prestasi kewangan adalah memuaskan. Namun pengurusan aktiviti adalah kurang memuaskan dan beberapa perkara perlu dipertingkatkan seperti berikut:

- Daripada 31 projek yang diuruskan oleh PDCSU, 8 perjanjian tidak disediakan, 2 perjanjian lewat ditandatangani dan 1 perjanjian telah tamat tempoh selama satu tahun.
- Akaun Penyenggaraan Bangunan (APB) tidak dibuka mengikut kawasan pemajuan seperti yang ditetapkan dalam Akta 663 dan akaun bank berasingan bagi Perbadanan Pengurusan KOMTAR Fasa Satu tidak dibuka.
- 17 projek yang diuruskan oleh PDCSU mencatatkan kerugian berjumlah RM2.74 juta bagi tempoh 2011 hingga 2013.
- Kurang pemantauan oleh PDCSU menyebabkan pengubahsuaian kediaman dibuat tanpa kelulusan pihak berkuasa, perniagaan dijalankan di kawasan perumahan, mendapan tanah berlaku di 3 projek perumahan dan aspek keselamatan bagi projek komersial KOMTAR kurang memuaskan.
- Sehingga bulan Disember 2013 tunggakan caj perkhidmatan yang belum dijelaskan oleh pemilik bangunan bagi projek komersial KOMTAR dan projek perumahan adalah berjumlah RM25.37 juta.

4.4.1. Prestasi Kewangan

4.4.1.1. Analisis Trend

- a. Pendapatan utama PDCSU terdiri daripada yuran pengurusan dan yuran penyenggaraan. Yuran pengurusan adalah bayaran yang diterima hasil dari perkhidmatan pengurusan harta yang dilaksanakan oleh PDCSU. Manakala yuran penyenggaraan adalah caj perkhidmatan yang diterima oleh PDCSU daripada pemilik unit bangunan berstrata. Yuran penyenggaraan yang diterima digunakan untuk tujuan penyenggaraan bangunan tersebut. PDCSU telah memperoleh pendapatan berjumlah RM18.57 juta pada tahun 2010 dan meningkat kepada RM20.02 juta pada tahun berikutnya. Bagaimanapun, jumlah tersebut telah menurun kepada RM12.99 juta pada tahun 2012. Selain pendapatan utama, pendapatan lain PDCSU yang

terdiri daripada sewaan ruang legar dan kiosk, faedah dan dividen turut mencatatkan peningkatan yang ketara iaitu dari RM0.53 juta pada tahun 2010 kepada RM1.17 juta pada tahun berikutnya. Peningkatan pendapatan ini disebabkan oleh pertambahan kutipan sewa ruang legar dan kiosk di KOMTAR.

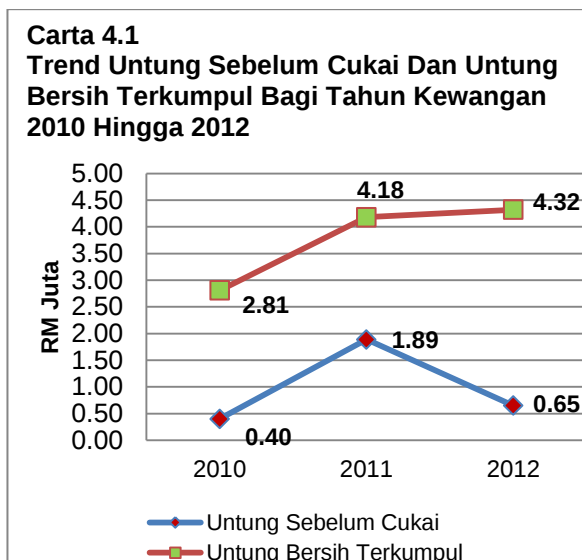
- b. Perbelanjaan utama PDCSU terdiri daripada kos perkhidmatan yang meliputi bayaran seperti elektrik dan air, perkhidmatan pembersihan, premium insurans, pembaikan dan penyenggaraan, perkhidmatan kawalan keselamatan dan emolumen kakitangan. Perbelanjaan ini telah menunjukkan peningkatan iaitu dari RM17.29 juta pada tahun 2010 kepada RM17.84 juta pada tahun 2011 dan menurun kepada RM11.81 juta pada tahun 2012. Penurunan perbelanjaan yang ketara pada tahun 2012 adalah disebabkan oleh pengurangan bayaran elektrik sejumlah RM5.38 juta kerana pengurusan KOMTAR Fasa Satu telah diserahkan kepada Perbadanan Pengurusan. Selain perbelanjaan utama, perbelanjaan pentadbiran turut menurun kepada RM0.83 juta pada tahun 2012 berbanding RM1.28 juta pada tahun 2011.
- c. Pada tahun 2011, PDCSU telah mencatatkan keuntungan sebelum cukai berjumlah RM1.89 juta berbanding RM0.40 juta pada tahun 2010 dan menurun kepada RM0.65 juta pada tahun 2012. Peningkatan keuntungan yang ketara pada tahun 2011 sejumlah RM1.49 juta atau 372.5% dari tahun sebelumnya disebabkan oleh peningkatan pendapatan utama Syarikat. Pada tahun 2012, PDCSU telah mengalami penurunan keuntungan sejumlah RM1.24 juta atau 65.6% berbanding tahun 2011 disebabkan oleh pengurangan pendapatan yuran pengurusan setelah KOMTAR Fasa Satu dan 5 projek perumahan diambil alih oleh Perbadanan Pengurusan.
- d. Kedudukan pendapatan dan perbelanjaan serta untung bersih PDCSU adalah seperti di **Jadual 4.1**. Trend untung sebelum cukai dan trend pendapatan serta perbelanjaan PDCSU adalah seperti di **Carta 4.1** dan **Carta 4.2**.

Jadual 4.1

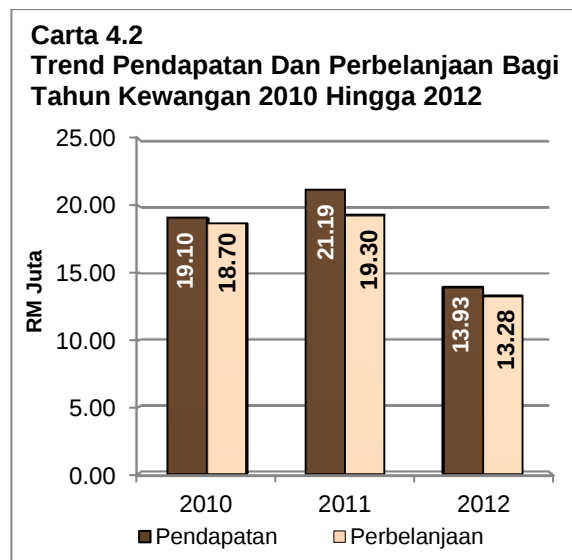
Pendapatan, Perbelanjaan Dan Untung Rugi Bagi Tahun Kewangan 2010 Hingga 2012

Butiran	Tahun		
	2010 (RM)	2011 (RM)	2012 (RM)
Pendapatan	18,567,514	20,021,593	12,993,853
Kos Perkhidmatan	-17,292,781	-17,844,222	-11,813,507
Untung Kasar	1,274,733	2,177,371	1,180,346
Pendapatan Lain	532,027	1,166,917	938,770
Perbelanjaan Pentadbiran	-1,274,176	-1,282,155	-826,462
Perbelanjaan Lain	-112,200	-157,343	-637,980
Untung Operasi Sebelum Cukai	420,384	1,904,790	654,674
Kos Kewangan	-16,168	-14,882	-5,457
Untung Sebelum Cukai	404,216	1,889,908	649,217
Cukai	-21,659	-516,530	-320,761
Untung Bersih	382,557	1,373,378	328,456
Untung Bersih Terkumpul	2,809,250	4,182,628	4,323,584

Sumber: Penyata Kewangan PDC Setia Urus Sdn. Bhd.



Sumber: Penyata Kewangan PDC Setia Urus Sdn. Bhd.



Sumber: Penyata Kewangan PDC Setia Urus Sdn. Bhd.

Pada pendapat Audit, walaupun keuntungan tahun 2012 menurun namun kedudukan kewangan PDCSU adalah masih berada di tahap memuaskan kerana keuntungan terkumpul menunjukkan peningkatan pada setiap tahun.

4.4.1.2. Analisis Nisbah Kewangan

Bagi menilai prestasi kewangan PDCSU dengan lebih jelas, analisis nisbah kewangan telah dijalankan terhadap butiran yang ditunjukkan dalam Lembaran Imbangan dan Penyata Pendapatan Syarikat bagi tahun kewangan 2010 hingga 2012. Hasil analisis adalah seperti di **Jadual 4.2**.

Jadual 4.2
Analisis Nisbah Bagi Tahun Kewangan 2010 Hingga 2012

Nisbah Kewangan	Tahun		
	2010	2011	2012
Nisbah Semasa	1.22:1	1.38:1	1.45:1
Margin Untung Bersih	2.1%	8.9%	4.7%
Pulangan Atas Aset	0.03:1	0.14:1	0.05:1
Pulangan Atas Ekuiti	0.12:1	0.40:1	0.13:1

Sumber: Penyata Kewangan PDC Setia Urus Sdn. Bhd.

a. Nisbah Semasa

Nisbah Semasa digunakan untuk mengukur tahap kecairan kewangan syarikat dan menunjukkan sejauh mana kemampuan syarikat untuk membayar hutang dalam jangka masa pendek. Semakin tinggi nisbah ini, semakin tinggi tahap kecairan syarikat. Analisis Audit mendapati kadar Nisbah Semasa PDCSU adalah antara 1.22:1 dan 1.45:1. Nisbah Semasa telah meningkat dari 1.22:1 pada tahun 2010 kepada 1.38:1 pada tahun berikutnya disebabkan oleh peningkatan aset semasa Syarikat. Manakala peningkatan nisbah pada tahun 2012 kepada 1.45:1 berbanding tahun sebelumnya disebabkan oleh penurunan jumlah pemiutang. Kadar Nisbah

Semasa berada pada tahap memuaskan dan PDCSU masih berupaya untuk menjelaskan hutang jangka pendek. Analisis nisbah adalah seperti di **Jadual 4.3**.

Jadual 4.3
Nisbah Semasa Bagi Tahun Kewangan 2010 Hingga 2012

Tahun	Aset Semasa (RM Juta) (a)	Tanggungan Semasa (RM Juta) (b)	Nisbah Semasa (a / b)
2010	10.44	8.53	1.22:1
2011	11.77	8.55	1.38:1
2012	10.80	7.47	1.45:1

Sumber: Penyata Kewangan PDC Setia Urus Sdn. Bhd.

b. Margin Untung Bersih

Margin Untung Bersih digunakan bagi menunjukkan keberkesanan aktiviti urus niaga dan keupayaan syarikat dalam menjana keuntungan bagi setiap ringgit hasil yang dikutip. Peningkatan Margin Untung Bersih menunjukkan peningkatan kecekapan syarikat di mana setiap kenaikan hasil memberi nilai tambah (*value added*) terhadap peningkatan kadar keuntungan syarikat. Analisis Audit mendapati bagi tahun 2010 Margin Untung Bersih Syarikat adalah 2.1% dan telah meningkat kepada 8.9% pada tahun 2011 disebabkan peningkatan keuntungan sebelum cukai. Namun Margin Untung Bersih telah menurun dengan ketara kepada 4.7% pada tahun 2012 disebabkan oleh penurunan keuntungan dan pendapatan. Butiran lanjut adalah seperti di **Jadual 4.4**.

Jadual 4.4
Margin Untung Bersih Bagi Tahun Kewangan 2010 Hingga 2012

Tahun	Untung Sebelum Cukai (RM Juta) (a)	Jumlah Pendapatan (RM Juta) (b)	Margin Untung Bersih (a/b) %
2010	0.40	19.10	2.1
2011	1.89	21.19	8.9
2012	0.65	13.93	4.7

Sumber: Penyata Kewangan PDC Setia Urus Sdn. Bhd.

c. Nisbah Pulangan Atas Aset

Nisbah Pulangan Atas Aset digunakan untuk mengukur pulangan yang diperoleh syarikat daripada pelaburan asetnya iaitu pulangan sebelum cukai yang diperoleh bagi setiap ringgit aset yang digunakan. Semakin tinggi hasil yang diperoleh daripada setiap ringgit aset yang digunakan, semakin cekap syarikat menguruskan asetnya. Analisis Audit mendapati bagi tahun kewangan 2010 hingga 2012, Nisbah Pulangan Atas Aset adalah antara 0.03:1 dan 0.14:1. Nisbah Pulangan Atas Aset meningkat dari 0.03:1 pada tahun 2010 kepada 0.14:1 pada tahun 2011. Pada tahun 2012, kadar tersebut menurun kepada 0.05:1. Penurunan ini disebabkan penurunan keuntungan yang diperoleh Syarikat. Analisis nisbah adalah seperti di **Jadual 4.5**.

Jadual 4.5**Nisbah Pulangan Atas Aset Bagi Tahun Kewangan 2010 Hingga 2012**

Tahun	Untung Sebelum Cukai (RM Juta) (a)	Jumlah Aset (RM Juta) (b)	Nisbah Pulangan Atas Aset (a/ b)
2010	0.40	11.87	0.03:1
2011	1.89	13.26	0.14:1
2012	0.65	12.32	0.05:1

Sumber: Penyata Kewangan PDC Setia Urus Sdn. Bhd.

d. Nisbah Pulangan Atas Ekuiti

Nisbah Pulangan Atas Ekuiti digunakan untuk mengukur pulangan ke atas jumlah modal syarikat yang dilaburkan oleh pemegang saham, iaitu pulangan bersih yang diperoleh bagi setiap ringgit modal yang digunakan. Semakin tinggi hasil yang diperoleh daripada setiap ringgit modal yang digunakan, semakin cekap syarikat menguruskan modalnya. Analisis Audit mendapati Nisbah Pulangan Atas Ekuiti pada tahun 2011 telah meningkat kepada 0.40:1 berbanding 0.12:1 pada tahun 2010 dan menurun kepada 0.13:1 pada tahun 2012. Ini menunjukkan setiap modal yang dilaburkan mendapat pulangan namun kadar pulangan adalah rendah. Butiran lanjut adalah seperti di **Jadual 4.6**.

Jadual 4.6**Nisbah Pulangan Atas Ekuiti Bagi Tahun 2010 Hingga 2012**

Tahun	Untung Sebelum Cukai (RM Juta) (a)	Jumlah Ekuiti (RM Juta) (b)	Nisbah Pulangan Atas Ekuiti (a/b)
2010	0.40	3.31	0.12:1
2011	1.89	4.68	0.40:1
2012	0.65	4.82	0.13:1

Sumber: Penyata Kewangan PDC Setia Urus Sdn. Bhd.

Pada pendapat Audit, secara keseluruhannya prestasi kewangan PDCSU bagi tahun 2010 hingga 2012 berdasarkan trend pendapatan dan perbelanjaan serta analisis nisbah adalah memuaskan.

4.4.2. Pengurusan Aktiviti

PDCSU menguruskan bangunan berstrata bagi pihak PDC sebelum penyerahan dibuat kepada Badan Pengurusan Bersama/*Joint Management Body* (JMB) atau Perbadanan Pengurusan/*Management Corporation* (MC). Selain menguruskan bangunan berstrata bagi pihak PDC, PDCSU juga dilantik sebagai pengurus harta bagi beberapa projek lain dengan dibayar yuran pengurusan. Antara projek yang diuruskan oleh PDCSU terdiri daripada projek komersial dan projek perumahan. Projek komersial yang diuruskan adalah seperti Kompleks Tun Abdul Razak (KOMTAR), Dewan Millenium, Stadium Batu Kawan, Rumah Rehat Petronas, kompleks makanan, pusat perniagaan, lanskap dan tempat letak kereta. Manakala projek perumahan yang diuruskan adalah di kawasan Georgetown, Bandar Bayan Baru dan Seberang Perai. Bilangan projek yang diuruskan oleh PDCSU bagi tahun 2011 hingga 2013 adalah seperti di **Jadual 4.7**.

Jadual 4.7
Bilangan Projek Yang Diuruskan Oleh PDCSU

Bil.	Kategori Projek	Tahun		
		2011	2012	2013
1.	Komersial	11	13	14
2.	Perumahan	25	20	17
	Jumlah	36	33	31

Sumber: Rekod PDC Setia Urus Sdn. Bhd.

4.4.2.1. Perjanjian Perkhidmatan Penyenggaraan Dan Pengurusan Harta Tidak Dikemas Kini

- a. Perjanjian bagi perkhidmatan penyenggaraan dan pengurusan harta perlu disediakan antara pemilik dan pengurus harta supaya kepentingan kedua-dua pihak terpelihara. Antara perkara yang terkandung dalam perjanjian termasuk tempoh perkhidmatan, yuran, kadar sewa dan skop perkhidmatan yang perlu dilaksanakan. Semakan Audit mendapati daripada 31 projek yang diuruskan oleh PDCSU, 8 projek tidak disediakan perjanjian tetapi hanya diberi surat tawaran. Manakala perjanjian bagi 2 projek telah lewat ditandatangani dan perjanjian bagi 1 projek telah tamat tempoh selama satu tahun. Butiran lanjut adalah seperti di **Jadual 4.8**. Dokumen perjanjian yang tidak disediakan dengan sempurna boleh menyebabkan kepentingan PDCSU tidak terpelihara.

Jadual 4.8
Perjanjian Perkhidmatan Penyenggaraan Dan Pengurusan Harta Tidak Dikemaskini

Bil.	Nama Projek	Status Perjanjian			Tempoh Perjanjian
		Tidak Disediakan	Lewat Tanda Tangan	Tamat Tempoh	
1.	KOMTAR	-	-	✓	01.01.2012 - 31.12.2012
2.	Stadium Batu Kawan	✓	-	-	-
3.	Dewan Millenium	✓	-	-	-
4.	Mayang Mall	-	✓	-	01.01.2012 - 31.12.2014
5.	Kompleks Penjaja Bukit Tengah	✓	-	-	-
6.	Kompleks Penjaja Bukit Minyak	✓	-	-	-
7.	Tempat Letak Kereta – Chow Thye	✓	-	-	-
8.	Tempat Letak Kereta – KOMTAR	✓	-	-	-
9.	Lanskap PDC Bayan Baru	✓	-	-	-
10.	Perumahan – 16 projek	-	✓	-	01.01.2012 - 31.12.2014
11.	Krystal Idaman	✓	-	-	-

Sumber: Rekod PDC Setia Urus Sdn. Bhd.

- b. **Berdasarkan maklum balas bertarikh 2 Julai 2014, status perjanjian bagi perkhidmatan penyenggaraan dan pengurusan harta adalah seperti berikut:**
 - i. **Perjanjian Tempat Letak Kereta Chow Thye bagi tempoh 1 Januari 2014 hingga 31 Disember 2016 telah ditandatangani pada 2 Mei 2014.**

- ii. Perjanjian Tempat Letak Kereta KOMTAR akan ditandatangani sebelum 30 September 2014. Manakala Perjanjian KOMTAR dan Stadium Batu Kawan sedang disediakan dan akan ditandatangani sebelum 31 Disember 2014.
- iii. Projek Krystal Idaman akan dimasukkan dalam perjanjian projek PDC yang lain bila perjanjian perumahan tamat pada 31 Disember 2014.
- iv. PDCSU bercadang menamatkan perkhidmatan penyenggaraan di Dewan Millenium dalam tempoh 3 bulan. Sementara itu, perjanjian bagi Kompleks Penjaja Bukit Tengah dan Bukit Minyak tidak akan disediakan memandangkan pihak PDCSU hanya ditawarkan kontrak bulan ke bulan sahaja. Manakala bagi Landskap PDC Bayan Baru, perkhidmatan akan ditamatkan apabila PDC berpindah ke lokasi lain.
- v. PDCSU akan berbincang dengan pihak pengurusan PDC mengenai syarat-syarat perjanjian lebih awal sebelum tamat tempoh perjanjian bagi projek Mayang Mall dan 16 projek perumahan.

4.4.2.2. Akaun Penyenggaraan Bangunan (APB) Tidak Dibuka Mengikut Kawasan Pemajuan

- a. Seksyen 16 Akta Bangunan Dan Harta Bersama (Penyenggaraan Dan Pengurusan) 2007 (Akta 663) memperuntukkan tanggungjawab pemaju untuk membuka satu APB bagi setiap kawasan pemajuan dengan bank atau institusi kewangan yang dilesenkan di bawah Akta Bank Dan Institusi-institusi Kewangan 1989 (Akta 372). Pemaju tidak boleh membuka dan menyelenggara APB bersama dengan mana-mana bangunan lain di luar kawasan pemajuan. PDC sebagai pemaju telah melantik PDCSU untuk menguruskan projek bangunan berstrata sebelum diserahkan kepada badan yang ditubuhkan. Sehingga bulan Disember 2013, sejumlah 17 projek perumahan dan satu projek komersial diuruskan oleh PDCSU. Semakan Audit mendapati pemaju iaitu PDC tidak membuka APB bagi setiap kawasan pemajuan. Oleh itu, PDCSU hanya menyelenggara satu akaun bank bagi menguruskan 18 projek tersebut. Perkara ini akan menyebabkan PDCSU mengalami masalah apabila penyerahan akaun hendak dibuat kepada JMB/MC walaupun menurut PDCSU penyelenggaraan satu akaun bagi semua projek adalah lebih mudah dan praktikal.
- b. **Berdasarkan maklum balas bertarikh 2 Julai 2014, PDCSU dan PDC telah menyelenggara rekod pendapatan dan perbelanjaan bagi setiap projek bangunan bertingkat walaupun kutipan dibankkan dan bayaran dibuat menggunakan hanya satu akaun bank sahaja. PDC kini dalam proses untuk membuka akaun penyenggaraan bangunan untuk projek-projek yang masih diselenggarakan dan belum diserahkan kepada Perbadanan Pengurusan. Kelulusan Lembaga untuk pembukaan akaun bank bagi penyelenggaraan**

projek-projek yang belum diserahkan kepada Perbadanan Pengurusan telah pun diperoleh melalui mesyuarat Bil. 3/2014 pada 15 Mei 2014.

Pada pendapat Audit, APB hendaklah diselenggarakan secara berasingan untuk setiap kawasan pemajuan bukan sahaja bagi mematuhi syarat yang ditetapkan di bawah Seksyen 16 Akta Bangunan Dan Harta Bersama (Penyenggaraan Dan Pengurusan) 2007 (Akta 663) tetapi juga untuk memudahkan penyerahan akaun dibuat kepada JMB/MC.

4.4.2.3. Kerugian Pengurusan Projek

- a. PDCSU perlu memastikan setiap projek yang diuruskan memperoleh keuntungan supaya penyenggaraan dapat dilaksanakan. Pendapatan yang diterima oleh PDCSU adalah dari bayaran caj perkhidmatan yang dibayar oleh pemilik unit dan yuran pengurusan dari PDC. Pendapatan ini akan digunakan untuk perbelanjaan penyenggaraan bagi setiap projek. PDCSU ada menyelenggara rekod pendapatan dan perbelanjaan bagi setiap projek perumahan dan komersial. Semakan Audit terhadap rekod pendapatan dan perbelanjaan mendapati kerugian pengurusan projek bagi tahun 2011 hingga 2013 keseluruhannya berjumlah RM2.74 juta. Bagi Tahun 2011 sejumlah 17 projek mencatatkan kerugian berjumlah RM0.51 juta. Jumlah kerugian telah meningkat pada tahun 2012 kepada RM1.40 juta walaupun bilangan projek telah menurun kepada 12. Bagaimanapun, pada tahun 2013 jumlah kerugian menurun kepada RM0.83 juta. Butiran lanjut adalah seperti di **Jadual 4.9**.

Jadual 4.9
Kerugian Pengurusan Projek Bagi Tahun 2011 Hingga 2013

Bil	Nama Projek	Jumlah Kerugian (RM)			Jumlah Keseluruhan Kerugian (RM)
		2011	2012	2013	
1.	KOMTAR	40,720	838,493	473,966	1,353,179
2.	Lanskap PDC Bayan Baru	7,877	20,690	9,828	38,395
3.	2PT Blk Mayang Apt	74,364	*	*	74,364
4.	5B 5S Bukit Gedung	14,356	60,035	22,748	97,139
5.	Halaman Cendana	45,822	110,614	48,797	205,233
6.	Golf View	25,111	*	*	25,111
7.	Fairway View	18,000	*	*	18,000
8.	5B 5S Low Cost	17,948	43,720	60,441	122,109
9.	Halaman Teratai	27,890	77,557	73,799	179,246
10.	Prima View	55,028	80,731	54,480	190,239
11.	Serendah	7,148	48,304	3,456	58,908
12.	Desa Sri Jaya	78,110	*	*	78,110
13.	Desa Cemara 1	3,453	25,129	22,013	50,595
14.	Desa Cemara Low Cost	27,776	44,870	36,955	109,601
15.	Desa Cemara 2	33,232	**	12,225	45,457
16.	Desa Sri Jaya Low Cost	16,377	23,121	11,692	51,190
17.	Krystal Idaman	19,772	24,225	TM	43,997
Jumlah		512,984	1,397,489	830,400	2,740,873

Sumber: Rekod Bahagian Kewangan PDC Setia Urus Sdn. Bhd.

* - Projek Telah Diserah Kepada Perbadanan Pengurusan (MC)

** - Projek Mencatatkan Keuntungan

TM - Tiada Maklumat

- b. Berdasarkan maklum balas bertarikh 2 Julai 2014, caj perkhidmatan yang dikenakan oleh PDC tidak pernah dinaikan semenjak tarikh penyerahan kunci dan kadar ini adalah di bawah kadar pasaran semasa. Secara tidak langsung, jumlah caj perkhidmatan keseluruhan bagi sesuatu projek yang dikenakan adalah tidak mencukupi untuk menampung perbelanjaan penyelenggaraan bulanan, ditambah pula dengan purata kutipan sejumlah 60% sahaja untuk caj perkhidmatan semasa. Kerugian bulanan ditanggung oleh PDC dan PDCSU. Oleh yang demikian, PDC sedang berusaha untuk menyerahkan penyelenggaraan dan pengurusan projek kepada Perbadanan Pengurusan secepat mungkin. Antara insentif yang diberikan kepada Perbadanan Pengurusan yang baru ditubuhkan adalah dana permulaan sejumlah tiga bulan caj perkhidmatan dan subsidi untuk kos pembaikan dan pengecatan.

4.4.2.4. Pengurusan Projek Perumahan

Berdasarkan klausa 2.3.4 Jadual Kedua Perjanjian Perkhidmatan Pengurusan Harta antara PDC dan PDCSU, PDCSU bertanggungjawab memastikan semua peraturan berkaitan dengan pendudukan dipatuhi oleh semua pemilik kediaman. Di samping itu, sebarang kerja-kerja pengubahsuaian, penambahan atau pembaikan yang dibuat oleh penghuni/pemilik di setiap unit masing-masing hendaklah mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh PDCSU dan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT). PDCSU juga perlu memastikan pemeriksaan secara berkala dibuat supaya bangunan yang didiami berada dalam keadaan baik dan selamat. Lawatan Audit mendapati perkara berikut:

a. Pengubahsuaian Kediaman Tanpa Kebenaran

- i. Lawatan Audit pada 19 Februari 2014 dan 28 Februari 2014 ke projek perumahan 4 Pairs Type R Bukit Gedung dan Desa Cemara 1 Seberang Jaya mendapati pemilik kediaman membuat pengubahsuaian yang melibatkan tambahan bangunan berstruktur kekal di kawasan gunasama iaitu binaan di bahagian depan dan belakang kediaman seperti di **Gambar 4.1** dan **Gambar 4.2**. Selain daripada mengubah struktur asal bangunan, penambahan ini juga menyebabkan halangan kepada laluan gunasama dan menyukarkan kerja-kerja menyelamatkan jika berlaku kecemasan seperti kebakaran.

Gambar 4.1
Binaan Tambahan Di Belakang Kediaman



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: 4 Pairs Type R, Bukit Gedung
Tarikh: 19 Februari 2014

Gambar 4.2
Binaan Tambahan Di Hadapan Kediaman



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Desa Cemara 1, Seberang Jaya
Tarikh: 28 Februari 2014

- ii. Di samping itu, penambahan binaan berbumbung di tempat letak kereta turut dibuat di projek perumahan Desa Cemara 1 Seberang Jaya tanpa kebenaran. Pembinaan ini menyebabkan gangguan kepada laluan yang disediakan. Semakan Audit terhadap dokumen perjanjian yang disediakan oleh PDCSU mendapati tidak dinyatakan tindakan susulan yang boleh diambil terhadap pembinaan tanpa kebenaran. Menurut PDCSU, hanya PBT yang boleh mengambil tindakan terhadap perkara tersebut dan surat aduan telah dikemukakan kepada PBT dan Notis Binaan Tanpa Kebenaran telah dikeluarkan pada bulan Julai 2010. Notis tersebut memaklumkan kepada semua penghuni/pemilik supaya merobohkan binaan tempat letak kereta yang didirikan tanpa kebenaran. Namun sehingga tarikh lawatan Audit, pembinaan tersebut masih belum dirobuhkan seperti di **Gambar 4.3** dan **Gambar 4.4**.

Gambar 4.3
Binaan Tempat Letak Kereta



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Blok B, Desa Cemara 1, Seberang Jaya
Tarikh: 28 Februari 2014

Gambar 4.4
Binaan Tempat Letak Kereta



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Blok A, Desa Cemara 1, Seberang Jaya
Tarikh: 28 Februari 2014

b. Pengubahsuaian Kediaman Untuk Dijadikan Tempat Perniagaan

Lawatan Audit pada 27 Februari 2014 ke projek perumahan Taman Pelangi, Perai mendapati kediaman telah dijadikan tempat perniagaan. Menurut PDCSU, terdapat aduan daripada penduduk berkaitan perkara tersebut dan laporan telah dibuat kepada PBT secara lisan. Notis Meruntuh telah dikeluarkan oleh PBT dan tindakan meruntuh telah dibuat. Bagaimanapun, semasa lawatan Audit perniagaan masih beroperasi seperti di **Gambar 4.5** dan **Gambar 4.6**.

Gambar 4.5
Kediaman Diubahsuai Menjadi Tempat
Perniagaan Ayam



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Taman Pelangi, Perai
Tarikh: 27 Februari 2014

Gambar 4.6
Dinding Belakang Kediaman Diubahsuai
Menjadi Pintu Masuk Kedai Gunting
Rambut



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Taman Pelangi, Perai
Tarikh: 27 Februari 2014

c. Perniagaan Dijalankan Tanpa Kebenaran Di Kawasan Perumahan

- i. Lawatan Audit pada 27 Februari 2014 ke projek perumahan Taman Pelangi Perai mendapati perniagaan dijalankan tanpa kebenaran pada setiap malam di kawasan perumahan tersebut seperti di **Gambar 4.7** dan **Gambar 4.8**. Menurut PDCSU, perkara ini telah dimaklumkan kepada pihak PBT supaya tindakan penguatkuasaan dapat diambil. Perniagaan yang dijalankan tanpa kebenaran ini telah menyebabkan gangguan kepada laluan masuk ke kawasan perumahan di samping menggunakan ruang letak kereta penghuni perumahan.

Gambar 4.7
Perniagaan Tanpa Kebenaran



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Taman Pelangi, Perai
Tarikh: 27 Februari 2014

Gambar 4.8
Perniagaan Tanpa Kebenaran



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Taman Pelangi, Perai
Tarikh: 27 Februari 2014

- ii. **Berdasarkan maklum balas bertarikh 2 Julai 2014, PDCSU telah menghantar surat kepada Majlis Perbandaran Seberang Perai sebelum ini dan surat terbaru bertarikh 23 Jun 2014 mengenai pengubahsuaian kediaman tanpa kebenaran, pengubahsuaian kediaman untuk dijadikan tempat perniagaan dan perniagaan dijalankan tanpa kebenaran di kawasan perumahan juga telah dihantar untuk tindakan sewajarnya.**

d. Mendapan Tanah Di Kawasan Projek Perumahan

- i. Lawatan Audit pada 19 Februari 2014 dan 27 Februari 2014 ke projek perumahan Desa Cemara 1, Taman Pelangi Perai dan Pelangi Macallum mendapati berlakunya mendapan tanah seperti di **Gambar 4.9** dan **Gambar 4.10**. Menurut PDCSU, perkara ini telah dimaklumkan kepada PDC sebagai pemilik bangunan. PDC telah melantik Kumpulan IKRAM Sdn. Bhd. bagi menjalankan Pemeriksaan Bangunan Berkala bagi menentukan kesan mendapan terhadap bangunan namun pemeriksaan ini tidak meliputi semua projek perumahan. Mendapan yang berlaku boleh memberi kesan kepada struktur bangunan dan keselamatan penghuni.

Gambar 4.9
Mendapan Tanah



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Desa Cemara 1, Seberang Jaya
Tarikh: 19 Februari 2014

Gambar 4.10
Mendapan Tanah



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: Taman Pelangi, Perai
Tarikh: 27 Februari 2014

- ii. Berdasarkan maklum balas bertarikh 2 Julai 2014, pihak PDC telah membuat pemeriksaan di tapak dan telah mengenal pasti tahap kerosakan mendapan yang berlaku. Kerja-kerja pembaikan akan dijalankan oleh pihak PDC dan dijangka siap pada Oktober 2014 bagi Desa Cemara 1 dan Taman Pelangi Prai. Bagi Pelangi Macallum, kerja-kerja dijangka siap pada Januari 2015 berikutan kerja-kerja pembaikan yang lebih rumit perlu dilakukan.

4.4.2.5. Pengurusan Dan Penyenggaraan Projek Komersial KOMTAR

KOMTAR adalah bangunan tertinggi dan menjadi mercu tanda di Negeri Pulau Pinang. KOMTAR merupakan projek komersial yang terbesar diuruskan oleh PDCSU dengan keluasan 2 juta kaki persegi dan terbahagi kepada Fasa Satu dan Fasa Dua. Berkuatkuasa mulai bulan April 2012, Fasa Satu yang terdiri dari kawasan sekitar podium dan menara 65 tingkat telah diserahkan kepada Perbadanan Pengurusan dan PDCSU telah dilantik sebagai Pengurus Harta bagi pihak Perbadanan Pengurusan. Semakan Audit mendapati perkara berikut:

a. Pemantauan Keselamatan Kurang Memuaskan

Berdasarkan perjanjian yang ditandatangani antara PDCSU dengan PDC, perkhidmatan pengurusan KOMTAR adalah secara komprehensif melibatkan penyenggaraan dan pembaikan bangunan, mekanikal dan elektrik, sistem telekomunikasi serta sistem pemantauan keselamatan. Semakan Audit mendapati pemantauan yang dilaksanakan oleh PDCSU adalah kurang memuaskan seperti berikut:

i. Kerosakan Kamera Litar Tertutup (CCTV)

- PDCSU bertanggungjawab terhadap keselamatan KOMTAR bagi mencegah berlakunya pencerobohan, jenayah dan kebakaran. Pemasangan kamera CCTV oleh PDC telah dibuat pada bulan Disember 2009 dengan kos berjumlah RM488,790. Menurut PDCSU, lokasi pemasangan CCTV ditentukan setelah merujuk kepada pihak polis. Pemantauan kamera CCTV dibuat di Bilik Kawalan Keselamatan KOMTAR melalui satu unit komputer dan 2 unit monitor CCTV. Semakan Audit terhadap rekod PDCSU mendapati daripada 71 buah kamera CCTV yang dipasang, 26 buah kamera CCTV atau 36.6% telah rosak seperti di **Jadual 4.10**. Tempoh sebenar kerosakan berlaku tidak dapat ditentukan kerana tiada rekod yang diselenggarakan. Bagaimanapun PDCSU ada meminta sebut harga bagi mendapatkan kos pemeriksaan menyeluruh sistem CCTV pada bulan Oktober 2013. Sehingga tarikh pengauditan, 26 unit kamera CCTV tersebut masih belum diperbaiki. Kamera CCTV yang rosak boleh menjejaskan kualiti pemantauan keselamatan di kawasan KOMTAR.

Jadual 4.10**Lokasi Kamera CCTV Yang Tidak Berfungsi**

Jenis	Lokasi	Jumlah Kamera CCTV	Kamera CCTV Yang Tidak Berfungsi	
			Bilangan	%
Kamera Fasa 1	Aras 1,2,3,4,28 52 dan 53	16	8	50.0
Kamera Fasa 2	Aras 1,2,3 dan 4	16	-	-
Kamera Statik (Model SNC) Fasa 1	Aras 1,2,3 dan 4	28	12	42.9
Kamera Zoom-PTZ Fasa 1	Aras1,3,4 dan 5	11	6	54.5
Jumlah		71	26	36.6

Sumber: Bahagian Operasi PDC Setia Urus Sdn. Bhd.

- Berdasarkan maklum balas bertarikh 2 Julai 2014, pihak pengurusan PDCSU telah menghantar laporan kepada PDC pada 20 Jun 2014 dan kerja-kerja pembaikan dijangka akan dilakukan pada bulan Oktober 2014.

ii. Sistem Penggera Kebakaran (KOMTAR Tower Fire Alarm System) Tidak Disenggarakan

- Berdasarkan perjanjian pengurusan harta antara PDC dan PDCSU, perancangan yang efektif bagi mencegah kebakaran termasuk pengesanan awal kebakaran perlu dirangka dan dilaksanakan oleh PDCSU. Di samping itu, mengikut amalan terbaik yang ditetapkan dalam Panduan Pengurusan Pejabat, pihak pengurusan sesebuah bangunan hendaklah mengambil langkah mengadakan latihan kebakaran sekurang-kurangnya sekali dalam tempoh satu tahun. Semakan Audit terhadap laporan pemeriksaan yang dibuat oleh PDCSU pada bulan Disember 2010 mendapati sistem penggera kebakaran tidak berfungsi dengan sempurna menyebabkan loceng penggera kebakaran tidak berbunyi dari aras 5 hingga 16. Perkara ini berlaku disebabkan oleh kerosakan pada panel sistem penggera kebakaran (*loop interface board*). Pada bulan Mei 2011, PDCSU telah melantik sebuah syarikat bagi menjalankan pemeriksaan dan menentukan tahap kerosakan pada sistem. Cadangan bagi menggantikan panel tersebut dengan kos berjumlah RM15,500 dari syarikat yang dilantik telah dikemukakan kepada PDC namun PDC berpendapat sistem tersebut perlu dilupuskan. Sehingga tarikh pengauditan tindakan melupus dan menggantikan panel masih belum dibuat. Loceng penggera kebakaran yang tidak berbunyi boleh membahayakan keselamatan penghuni di aras berkenaan sekiranya berlaku kebakaran. Di samping itu, latihan kebakaran juga tidak dapat dilaksanakan.
- Berdasarkan maklum balas bertarikh 2 Julai 2014, pihak pengurusan PDCSU telah memaklumkan perkara ini kepada PDC melalui surat bertarikh 20 Januari 2009. PDC telah melaksanakan *Fire Audit* dan kini

sedang menunggu laporan daripada pihak konsultan. Kerja-kerja pembaikan yang telah dikenal pasti dijangka bermula pada bulan Disember 2014 selepas urusan pelantikan kontraktor diselesaikan.

iii. Alat Pemadam Api Tidak Diganti

- Piawaian MS 1539:PART 4:2004 menetapkan alat pemadam api perlu dilupuskan jika tempoh jangka hayatnya telah melebihi 10 tahun. PDCSU menyediakan 343 alat pemadam api yang diletakkan di sekitar bangunan KOMTAR. Berdasarkan laporan yang dikeluarkan oleh Jabatan Bomba Dan Penyelamat Malaysia (Bomba) pada bulan Ogos 2013, 91 alat pemadam api telah gagal mematuhi syarat pemeriksaan dan pengesahan yang ditetapkan oleh Bomba kerana berusia melebihi 10 tahun seperti di **Gambar 4.11**. Semakan Audit mendapati sehingga tarikh pengauditan, alat pemadam api ini masih belum diganti. Lawatan Audit pada 18 Februari 2014 mendapati tiada alat pemadam api ditempatkan di lokasi penting antaranya di Bilik Kawalan Keselamatan KOMTAR dan Bilik Kawalan Kebakaran (*Fire Command Room*) seperti di **Gambar 4.12**. Langkah awal pencegahan kebakaran tidak dapat diambil sekiranya alat pemadam api tidak disediakan di lokasi.

Gambar 4.11
Alat Pemadam Api Melebihi 10 Tahun



Sumber: PDC Setia Urus Sdn. Bhd.
Lokasi: Stor PDCSU, KOMTAR
Tarikh: 18 Februari 2014

Gambar 4.12
Tiada Alat Pemadam Api



Sumber: Jabatan Audit Negara
Lokasi: *Fire Command Room*, KOMTAR
Tarikh: 18 Februari 2014

- **Berdasarkan maklum balas bertarikh 2 Julai 2014, sejumlah 91 unit alat pemadam api telah dikenalpasti perlu diganti dengan yang baru. Pembelian alat pemadam api ini dalam proses mendapatkan kelulusan Perbadanan Pengurusan KOMTAR Fasa Satu dan pembelian dijangka dibuat sebelum akhir bulan Ogos 2014.**

b. Akaun Bank Berasingan Bagi Perbadanan Pengurusan KOMTAR Fasa Satu Tidak Dibuka

- i. Perbadanan Pengurusan KOMTAR Fasa Satu telah ditubuhkan pada bulan April 2012. Berdasarkan Minit Mesyuarat Bil.1/2013, Majlis Perbadanan Pengurusan KOMTAR Fasa Satu telah melantik PDCSU sebagai Pengurus Bangunan mulai bulan April 2012 dengan dibayar yuran pengurusan sejumlah RM160,000 sebulan. Di samping itu, mesyuarat juga bersetuju agar PDCSU mengambil tindakan untuk membuka akaun bank atas nama Perbadanan Pengurusan KOMTAR Fasa Satu di Maybank Cawangan KOMTAR dengan pendahuluan sejumlah RM1,000. Semakan Audit mendapati PDCSU tidak membuka akaun bank untuk Perbadanan KOMTAR Fasa Satu. Semua kutipan dan perbelanjaan berkaitan masih diakaunkan dalam akaun PDCSU. Butiran berkaitan kutipan dan perbelanjaan bagi tahun 2012 dan 2013 adalah seperti di **Jadual 4.11**.

Jadual 4.11

Kutipan Dan Perbelanjaan KOMTAR Fasa Satu

Tahun	Jumlah Kutipan (RM Juta)	Jumlah Perbelanjaan (RM Juta)	Lebih Perbelanjaan (RM Juta)
2012 (Mulai April)	5.26	7.47	2.21
2013	7.55	11.59	4.04
Jumlah	12.81	19.06	6.25

Sumber: Bahagian Kewangan PDC Setia Urus Sdn. Bhd.

- ii. **Berdasarkan maklum balas bertarikh 2 Julai 2014, akaun bank yang berasingan telah dibuka oleh Perbadanan Pengurusan KOMTAR Fasa Satu pada 20 Mei 2014.**
- iii. Analisis Audit mendapati pada tahun 2012 jumlah perbelanjaan adalah RM7.47 juta berbanding kutipan berjumlah RM5.26 juta. Manakala bagi tahun 2013 jumlah perbelanjaan adalah RM11.59 juta berbanding kutipan berjumlah RM7.55 juta. Terdapat lebih perbelanjaan berjumlah RM2.21 juta pada tahun 2012 dan telah meningkat sejumlah RM1.83 juta atau 82.8% kepada RM4.04 juta pada tahun berikutnya. Ini menunjukkan jumlah perbelanjaan lebih tinggi berbanding kutipan yang diterima dan berkemungkinan Perbadanan Pengurusan KOMTAR Fasa Satu menggunakan dana PDCSU bagi menampung lebih perbelanjaan tersebut.
- iv. **Berdasarkan maklum balas bertarikh 2 Julai 2014, kurang kutipan bayaran perkhidmatan untuk KOMTAR Fasa Satu kini didahulukan oleh PDCSU bagi perbelanjaan penyelenggaraan dan pembaikan manakala untuk kerja-kerja naik taraf pula, kurang didahulukan oleh PDC. Namun begitu, Perbadanan Pengurusan KOMTAR Fasa Satu sedang mencari alternatif pembiayaan untuk menampung kurang sedia ada.**

Pada pendapat Audit, PDCSU perlu meningkatkan pemantauan terhadap pengurusan projek komersial KOMTAR.

4.4.2.6. Tunggakan Caj Perkhidmatan

- a. PDCSU mengeluarkan bil caj perkhidmatan kepada pemilik bangunan bagi projek komersial KOMTAR dan projek perumahan setiap tiga bulan sekali iaitu pada bulan Januari, April, Julai dan Oktober. Projek perumahan yang diuruskan oleh PDCSU terbahagi kepada Pre-Areka dan Post-Areka. Pre-Areka merangkumi projek perumahan yang disenggarakan daripada awal projek diduduki sehingga bulan Julai 2003. Manakala Post-Areka merangkumi projek yang disenggarakan mulai bulan Julai 2003 sehingga kini. Prosedur kewangan Syarikat pula menetapkan bayaran bulan semasa hendaklah dijelaskan sebelum 1 haribulan setiap bulan dan faedah sebanyak 12% setahun akan dikenakan ke atas bayaran yang lewat dijelaskan. Kadar caj perkhidmatan yang dikenakan adalah antara RM16 dan RM105 sebulan. Semakan Audit mendapati sehingga bulan Disember 2013, tunggakan caj perkhidmatan berjumlah RM25.37 juta. Terdapat peningkatan tunggakan pada setiap tahun berbanding tahun sebelumnya iaitu berjumlah RM0.89 juta atau 3.8% pada tahun 2012 dan RM0.79 juta atau 3.2% pada tahun 2013. Menurut PDCSU, tindakan mendapatkan balik tunggakan tersebut telah dibuat pada tahun 2011 dengan mengadakan kempen pengurangan faedah. Bagaimanapun tunggakan masih meningkat pada setiap tahun disebabkan oleh kurang kesedaran penghuni untuk menjelaskan caj perkhidmatan secara berkala pada setiap bulan. Butiran lanjut adalah seperti di **Jadual 4.12**. Tunggakan ini menyebabkan kekurangan pendapatan kepada PDCSU memandangkan caj perkhidmatan yang dikutip adalah sebahagian daripada pendapatan PDCSU.

Jadual 4.12

Tunggakan Caj Perkhidmatan Bagi Tahun 2011 Hingga 2013

Bil.	Butiran	Tahun		
		2011 (RM Juta)	2012 (RM Juta)	2013 (RM Juta)
1.	KOMTAR	14.59	14.53	14.40
2.	Pre Areka	6.88	7.41	7.95
3.	Post Areka	2.22	2.64	3.02
Jumlah		23.69	24.58	25.37

Sumber: Rekod Bahagian Kewangan PDC Setia Urus Sdn. Bhd.

- b. **Berdasarkan maklum balas bertarikh 2 Julai 2014:**
 - i. Antara inisiatif yang telah diambil oleh PDCSU untuk mengutip tunggakan caj perkhidmatan adalah dengan membuka kaunter kutipan di Pelangi Macallum, Mayang Mall, Seberang Jaya, Pelangi Perai, Krystal Idaman dan Desa Cemara serta pembukaan kaunter semasa waktu rehat di KOMTAR dan Mayang Mall. Kemudahan pembayaran juga boleh dibuat melalui

Agensi kutipan bersama iaitu Perbadanan Bekalan Air Pulau Pinang, Majlis Perbandaran Pulau Pinang, Majlis Perbandaran Seberang Perai dan PDC. Pembayaran menggunakan kad kredit dan kad debit di Pejabat PDCSU telah dilaksanakan namun telah diberhentikan pada tahun 2012 berikutan sambutan yang kurang baik. Manakala pembayaran secara talian turut diperkenalkan iaitu melalui laman sesawang CIMB Bank Bhd. dan United Overseas Bank Bhd (UOB). PDCSU juga telah menjalankan 3 kempen pengecualian faedah sehingga 80% iaitu pada bulan November 2006 sehingga bulan Januari 2007, bulan Ogos 2007 sehingga bulan Oktober 2007 dan bulan Disember 2010 hingga bulan Disember 2011. Diskaun antara 5% dan 10% telah diberi kepada penghuni yang membuat pembayaran pendahuluan caj perkhidmatan melebihi 6 bulan. Bagi premis yang mempunyai perkhidmatan kawalan keselamatan, tindakan menghalang kereta-kereta penghuni yang masih berhutang dari memasuki kawasan perumahan juga dikuatkuasakan.

- ii. Di samping itu, PDC sedang mempertimbangkan syarikat guaman yang sesuai untuk mengambil tindakan undang-undang terhadap pemilik yang mempunyai tunggakan caj perkhidmatan dan juga melantik ejen kutipan. *Legal Notice Of Demand* akan dihantar kepada kesemua pemilik yang mempunyai tunggakan dan tindakan mahkamah akan diambil terhadap pemilik yang mempunyai tunggakan melebihi RM10,000. Untuk pemilik yang mempunyai tunggakan tidak melebihi RM10,000 dan masih tidak membuat pembayaran selepas *Legal Notice Of Demand* dikeluarkan, maka agen kutipan akan digunakan.

Pada pendapat Audit, PDCSU perlu terus mengambil inisiatif mengutip tunggakan memandangkan yuran penyenggaraan adalah pendapatan utama Syarikat.

4.4.3. Tadbir Urus Korporat

4.4.3.1. Mesyuarat Ahli Lembaga Pengarah

Menurut amalan terbaik, mesyuarat Ahli Lembaga Pengarah hendaklah diadakan sekurang-kurangnya 4 kali setahun. Semakan Audit mendapati bagi tahun 2011 mesyuarat Ahli Lembaga Pengarah telah diadakan sebanyak 3 kali manakala bagi tahun 2012 dan 2013 telah diadakan sebanyak 2 kali sahaja bagi tempoh setahun.

4.4.3.2. Jawatankuasa Audit Dan Pemeriksaan/Audit Dalam

Menurut amalan terbaik sepertimana dalam Pekeliling Perbendaharaan Bil. 9 Tahun 1993, Jawatankuasa Audit Dan Pemeriksaan perlu diwujudkan untuk memelihara kepentingan Kerajaan sebagai pemegang saham melalui kawalan dan pengawasan ke atas pengurusan syarikat. Jawatankuasa Audit Dan Pemeriksaan tidak ditubuhkan di

peringkat PDCSU namun ada ditubuhkan di peringkat PDC. Semakan Audit mendapati Unit Audit Dalam PDC diberi peranan untuk menjalankan pengauditan bagi kesemua anak syarikat PDC. Bagi tempoh 2011 hingga 2013, Unit Audit Dalam PDC telah menjalankan pengauditan sekali sahaja di PDCSU iaitu pada tahun 2013.

4.4.3.3. Perancangan Strategik/Indeks Petunjuk Prestasi (KPI)

- a. Menurut amalan terbaik yang ditetapkan dalam Pekeliling Perbendaharaan Bil. 12 Tahun 1993, setiap syarikat perlu menyediakan rancangan korporat dan merangka strategi pelaksanaan bagi mencapai matlamat jangka pendek dan jangka panjang syarikat. Rancangan tersebut perlu dibentangkan dan diluluskan oleh Lembaga Pengarah syarikat. Semakan Audit mendapati PDCSU tidak menyediakan rancangan jangka pendek dan jangka panjang Syarikat. Bagaimanapun, menurut PDCSU perancangan strategik disediakan oleh Syarikat Induk. Semakan lanjut mendapati KPI ada disediakan pada setiap tahun dan dibentangkan kepada Lembaga Pengarah semasa pembentangan bajet dibuat. Berdasarkan KPI tahun 2013, PDCSU membuat perancangan untuk mendapatkan sekurang-kurangnya 2 projek baru bagi tahun 2013. Bagaimanapun KPI tersebut masih belum dapat dicapai.
- b. **Berdasarkan maklum balas bertarikh 9 Julai 2014, walaupun KPI tahun 2013 bagi mendapatkan 2 projek baru tidak tercapai, namun PDCSU berjaya memperolehi satu projek baru bagi tahun 2013 iaitu Tempat Letak Kereta Lorong Kulit.**

4.4.3.4. Standard Operating Procedure (SOP)

- a. SOP merupakan dokumen utama yang menerangkan secara lengkap setiap operasi yang dijalankan oleh syarikat. SOP perlu disediakan dan dipatuhi bagi memastikan wujudnya kawalan dalaman terhadap pengurusan pentadbiran dan operasi syarikat. Menurut amalan terbaik sepertimana yang digariskan dalam Pekeliling Perbendaharaan Bil. 12 Tahun 1993, syarikat perlu mempunyai SOP untuk mengurus dan mengawal urusan kewangan dengan cekap dan teratur. Semakan Audit mendapati PDCSU mempunyai SOP berkaitan pengurusan kewangan merangkumi pelaburan, pembayaran, panjar wang runcit, bajet, pengeluaran resit, pengebilan dan lain-lain. Namun SOP bagi pengurusan deposit tidak disediakan manakala SOP bagi pengurusan aset adalah tidak lengkap.
- b. **Berdasarkan maklum balas bertarikh 9 Julai 2014, pihak pengurusan sedang merangka satu SOP untuk pengurusan deposit dan dijangka siap sebelum akhir Julai 2014. Manakala SOP pengurusan aset dan kutipan pula akan dikemaskini sebelum 31 Oktober 2014. Hasil kutipan dari kaunter kutipan lain akan diserahkan kepada ibu pejabat di KOMTAR dan semakan diantara hasil kutipan, resit dan laporan kutipan akan dilakukan oleh Bahagian Kewangan.**

4.4.3.5. Pembayaran Dividen

- a. Mengikut amalan terbaik sepertimana dalam Pekeliling Perbendaharaan Bil. 11 Tahun 1993, pembayaran dividen perlu dibayar kepada Kerajaan sebagai pemegang saham daripada sebahagian keuntungan yang diperoleh bagi sesuatu tahun kewangan. Semakan Audit mendapati bagi tahun 2010 dan 2012 tiada bayaran dividen dibuat kepada Syarikat Induk walaupun PDCSU memperoleh keuntungan selepas cukai. Bayaran dividen oleh PDCSU hanya dibuat pada tahun 2011 sejumlah RM0.19 juta berdasarkan keuntungan sebelum cukai yang diperoleh berjumlah RM1.89 juta.
- b. **Berdasarkan maklum balas bertarikh 2 Julai 2014, PDCSU akan membayar dividen kepada syarikat induk mengikut garis panduan bayaran dividen oleh syarikat Kerajaan.**

4.4.3.6. Corporate Integrity Pact Dan Integrity Pledge

- a. Mengikut amalan terbaik sepertimana dalam Surat Pekeliling Perbendaharaan Bil. 10 Tahun 2010, *Corporate Integrity Pact* perlu dilaksanakan oleh syarikat sebagai langkah pencegahan rasuah dalam urusan perolehan. Manakala Institut Integriti Malaysia menggalakkan *Corporate Integrity Pledge* yang merupakan satu ikrar anti rasuah diadakan. Semakan Audit mendapati PDCSU masih belum melaksanakan *Integrity Pact* dalam urusan perolehannya.
- b. **Berdasarkan maklum balas bertarikh 2 Julai 2014, PDC telah membuat ikrar anti rasuah pada 5 Mei 2014 manakala untuk anak syarikat PDC pula, program sedang dirancang untuk pelaksanaan dalam masa yang terdekat.**

4.4.3.7. Pengurusan Kewangan

- a. Berdasarkan SOP berkaitan kutipan, pemeriksaan terhadap pengiraan wang perlu dijalankan secara mengejut dan dilakukan secara berkala untuk memastikan wang kutipan tidak dibelanjakan bagi tujuan yang lain. Lawatan Audit pada 19 Februari 2014 dan 28 Februari 2014 ke projek perumahan Pelangi Macallum dan Desa Cemara 1 mendapati tiada pemeriksaan mengejut dibuat ke atas kutipan harian oleh Bahagian Kewangan PDCSU.
- b. **Berdasarkan maklum balas bertarikh 9 Julai 2014, hasil kutipan dari kaunter kutipan lain akan diserahkan kepada ibu pejabat di KOMTAR dan semakan diantara hasil kutipan, resit dan laporan kutipan akan dilakukan oleh Bahagian Kewangan.**

4.4.3.8. Pengurusan Aset Dan Inventori

- a. Mengikut amalan terbaik syarikat, aset dan inventori hendaklah didaftarkan atas nama syarikat. Di samping itu, pemeriksaan fizikal aset secara berkala perlu dibuat bagi memastikan keadaan aset masih baik, boleh digunakan atau perlu dilupuskan. Semakan Audit mendapati 2 unit rumah kedai bernilai RM0.77 juta yang diambil alih dari Pedeco Management Sdn. Bhd. pada tahun 2004 masih belum ditukar milik kepada PDCSU. Selain itu, pihak Audit tidak dapat mengesahkan sama ada pemeriksaan fizikal dan pelupusan aset dibuat kerana tiada rekod yang diselenggarakan.
- b. **Berdasarkan maklum balas bertarikh 2 Julai 2014, pertukaran hak milik 2 unit rumah kedai telah dibuat oleh PDCSU pada 21 April 2014.**

Pada pendapat Audit, secara keseluruhannya Tadbir Urus Korporat PDCSU adalah di tahap memuaskan.

4.5. SYOR AUDIT

Bagi memastikan pengurusan PDC Setia Urus Sdn. Bhd. (PDCSU) dapat dipertingkatkan adalah disyorkan tindakan seperti berikut diambil:

- 4.5.1.** Memastikan dokumen berkaitan perkhidmatan penyenggaraan dan pengurusan harta disediakan dengan teratur.
- 4.5.2.** Meningkatkan pemantauan secara keseluruhan khususnya dari aspek keselamatan dan penyenggaraan bangunan.



PENUTUP

Secara keseluruhannya, pengauditan yang dijalankan mendapati wujud beberapa kelemahan dalam pelaksanaan aktiviti dari segi perancangan, pelaksanaan dan pemantauan. Antara faktor utama yang menyebabkan wujudnya kelemahan adalah kurangnya latihan kepada pegawai terlibat serta tidak ada penyeliaan yang berkesan terhadap kerja-kerja yang dilaksanakan oleh kakitangan bawahan, kontraktor dan vendor. Jika kelemahan tersebut tidak diberi perhatian yang serius dan tidak diperbetulkan, ia boleh menjejaskan pencapaian objektif aktiviti/program berkenaan serta menjejaskan imej Kerajaan Negeri dan perkhidmatan awam.

Beberapa Jabatan/Agensi Negeri yang terlibat telah mengambil tindakan pembetulan selepas mendapat teguran daripada pihak Audit, namun bagi mengelakkan kelemahan yang sama daripada berulang, langkah pembetulan perlu dibuat secara berterusan. Pegawai Pengawal yang terlibat juga perlu mengatur supaya pemeriksaan secara menyeluruh dijalankan untuk menentukan sama ada kelemahan yang sama juga berlaku di aktiviti/program lain yang tidak diaudit dan seterusnya mengambil tindakan pembetulan yang sewajarnya.

Kerajaan Negeri juga perlu memantau aktiviti syarikat miliknya untuk memastikan syarikat mewujudkan tadbir urus korporat yang baik, mematuhi undang-undang dan peraturan Kerajaan, berdaya saing dan memperoleh keuntungan seterusnya berupaya membayar dividen kepada Kerajaan.

JABATAN AUDIT NEGARA

Putrajaya

19 September 2014



JABATAN AUDIT NEGARA MALAYSIA
No. 15, Aras 1-5
Persiaran Perdana, Presint 2
62518 Wilayah Persekutuan Putrajaya

www.audit.gov.my