

LAPORAN KETUA AUDIT NEGARA TAHUN 2017

**PENGURUSAN AKTIVITI JABATAN/AGENSI DAN
PENGURUSAN SYARIKAT KERAJAAN NEGERI**

**NEGERI SEMBILAN
SIRI 2**

Jabatan Audit Negara Malaysia



KANDUNGAN

KANDUNGAN

vii	KATA PENDAHULUAN
xi	INTISARI LAPORAN
	AKTIVITI JABATAN/AGENSI DAN PENGURUSAN SYARIKAT KERAJAAN NEGERI
3	MAJLIS PERBANDARAN NEGERI SEMBILAN Pengurusan Gerai dan Pasar
37	MENTERI BESAR DIPERBADANKAN Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd.
79	PENUTUP



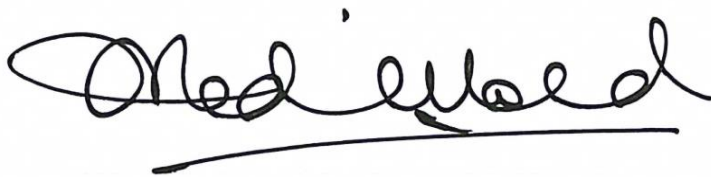
PENDAHULUAN

PENDAHULUAN

1. Perkara 106 dan 107 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) 2017 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 Persekutuan/Negeri.
2. Pengauditan prestasi telah dijalankan selaras dengan Seksyen 6(d), Akta Audit 1957 serta berpandukan kepada piawaian pengauditan antarabangsa yang dikeluarkan oleh *International Organisation of Supreme Audit Institutions* (INTOSAI). Laporan saya ini mengandungi Aktiviti Jabatan/Agensi dan Pengurusan Syarikat Kerajaan Negeri Sembilan bagi tahun 2017 Siri 2 mengenai perkara yang telah diperhatikan hasil daripada pengauditan yang telah dijalankan terhadap aktiviti di satu (1) Agensi dan satu (1) Syarikat Kerajaan Negeri.
3. Pemerhatian Audit daripada pengauditan tersebut telah dikemukakan kepada Ketua Jabatan/Agensi/Syarikat Kerajaan Negeri berkenaan. Ketua-ketua Jabatan/Agensi/Syarikat Kerajaan Negeri juga telah dimaklumkan mengenai isu-isu berkaitan semasa *Exit Conference* yang diadakan sebelum laporan ini disediakan. Sehubungan itu, hanya penemuan Audit yang penting sahaja yang dilaporkan dalam laporan ini. Laporan berkenaan juga telah dikemukakan kepada Setiausaha Kerajaan Negeri Sembilan. Bagi menambah baik kelemahan yang dibangkitkan atau bagi mengelakkan kelemahan yang sama berulang, saya telah mengemukakan sebanyak lapan (8) syor untuk diambil tindakan oleh Ketua Jabatan/Agensi/Syarikat Kerajaan Negeri berkenaan.
4. *Auditor General's Dashboard* yang mula dilaksanakan pada 31 Mei 2013 memaparkan isu dan status terkini tindakan Laporan Ketua Audit Negara. Mekanisme ini berjaya membantu Jabatan/Agensi Kerajaan untuk menyalurkan maklum balas dengan cepat dan pantas. Ini membuktikan komitmen dan keprihatinan Kerajaan dalam menjelaskan kedudukan terkini isu Laporan Ketua Audit Negara serta menyalurkan status tindakan yang telah diambil kepada pihak awam.

5. Saya berharap laporan 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 seperti mana yang dihasratkan oleh Kerajaan.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Madinah Binti Mohamad', with a horizontal line drawn underneath it.

(TAN SRI DR. MADINAH BINTI MOHAMAD)
Ketua Audit Negara
Malaysia

Putrajaya
2 November 2018



INTISARI LAPORAN

INTI SARI LAPORAN

MAJLIS PERBANDARAN SEREMBAN

1. Pengurusan Gerai dan Pasar

- a. Majlis Perbandaran Seremban (MPS) telah diisytiharkan sebagai Majlis Perbandaran Seremban pada 1 Mac 1979. Sebagai Pihak Berkuasa Tempatan, antara fungsi MPS adalah untuk menyediakan kemudahan dan prasarana yang baik untuk kegunaan penduduk setempat seperti penyediaan gerai dan pasar yang memberi peluang kepada peniaga menjalankan perniagaan mereka. Sehingga tahun 2017, jumlah lot gerai dan pasar yang dimiliki oleh MPS ialah sebanyak 1,528 lot di 34 lokasi gerai dan tiga (3) lokasi pasar. Jenis gerai yang dibina oleh MPS adalah lot medan selera, pasar basah dan kering, premis perniagaan sederhana kecil, kiosk, kaunter tiket, premis bengkel dan tapak pasar malam. MPS telah menetapkan tanggungjawab pengurusan gerai dan pasar di bawah Jabatan Pelesenan dan Pembersihan (JPP). Selain JPP, Unit Terminal 1 Seremban bertanggungjawab terhadap lot kaunter tiket dan kiosk pelbagai di Terminal 1 Seremban manakala Jabatan Komuniti menguruskan lot gerai bagi kiosk e-Kasih. Bagi projek pembangunan dan penyenggaraan pula, ia akan dilaksanakan dan dipantau oleh Jabatan Kejuruteraan.
- b. Pengauditan yang dijalankan antara bulan Mei hingga Ogos 2018 merumuskan perkara berikut:

i. Prestasi Aktiviti Pengurusan Gerai dan Pasar

Aktiviti pengurusan gerai dan pasar MPS telah mencapai objektif yang ditetapkan di mana prestasi sewaan gerai dan pasar telah mencapai peratusan antara 91.5% hingga 91.9% penyewa yang terdiri di kalangan warga Negeri Sembilan. Selain itu, pencapaian fizikal projek dan pencapaian kutipan hasil juga telah mencapai objektifnya di mana ia membantu menjana ekonomi peniaga dan memberikan kemudahan kepada rakyat mendapatkan barangan keperluan harian. Selain itu, pencapaian pelaksanaan aktiviti gerai dan pasar juga telah mencapai peratusan melebihi 80% daripada sasaran ditetapkan. Bagaimanapun, pencapaian objektif untuk mewujudkan infrastruktur yang baik masih belum mencapai tahap yang optimum kerana penyenggaraan berkala tidak dilaksanakan sehingga kerosakan menjadi lebih teruk, persekitaran yang kotor dan menyebabkan rasa kurang selesa kepada penyewa dan pengunjung.

ii. Pengurusan Aktiviti

Pengurusan aktiviti belum mencapai tahap kecekapan yang optimum kerana terdapat projek yang disiapkan melebihi tempoh asal projek dan berlaku pelanggaran kepada syarat kontrak. Selain itu, tempoh aduan diselesaikan juga melebihi tempoh piagam pelanggan ditetapkan.

iii. Penemuan Audit utama yang perlu diberikan perhatian dalam kajian ini adalah seperti berikut:

- pencapaian fizikal sembilan (9) projek gerai dan pasar tidak mengikut jadual ditetapkan dan tempoh Lanjutan Masa (EOT) melewati tempoh asal projek antara 64 hingga 417 hari;
 - jumlah tunggakan bayaran sewa dan senggaraan gerai dan pasar meningkat dari RM324,077 pada tahun 2015 kepada RM475,513 pada tahun 2017;
 - kekosongan gerai antara 119 hingga 130 lot bagi tahun 2015 hingga 2017 telah menyebabkan MPS kehilangan hasil yang dianggarkan sejumlah RM0.73 juta dan gerai kosong menjadi tidak terurus, terbiar dan kotor dengan longgokan sampah;
 - penyenggaraan gerai secara berkala tidak dilaksanakan dan menyebabkan berlaku kerosakan pada struktur gerai serta kebersihan di persekitaran gerai tidak memuaskan;
 - perjanjian sewa tidak dipatuhi oleh penyewa dan tiada tindakan diambil oleh MPS; dan
 - pengurusan aduan awam melebihi tempoh ditetapkan.
- c. Bagi memastikan kelemahan dalam pengurusan gerai dan pasar yang dibangkitkan tidak berterusan pada masa hadapan dan MPS mendapat *best value for money* atas perolehan dan perkhidmatan berkaitan pengurusan gerai dan pasar yang telah dilaksanakan, adalah disyorkan pihak MPS mengambil tindakan seperti berikut:
- i. menyediakan *Standard Operation Procedure* (SOP) lengkap berkaitan pengurusan gerai dan pasar dengan memasukkan prosedur kerja berkaitan penyenggaraan berkala termasuk pembersihan gerai kosong. Selain itu, MPS perlu memastikan kerosakan pada gerai dan pasar dibaiki dan disenggara dengan segera bagi mengelakkan ia bertambah serius seterusnya meningkatkan kos kepada MPS;

- ii. melaksanakan pemantauan secara berkala dan mengambil tindakan sewajarnya terhadap penyewa yang gagal mematuhi syarat perjanjian agar kepentingan MPS terpelihara;
- iii. memastikan projek yang dilaksanakan dirancang dengan baik dengan mengambil kira elemen-elemen penting seperti tempoh masa projek, spesifikasi yang lengkap dan pelantikan kontraktor yang berpengalaman bagi memastikan projek tidak terbengkalai serta dapat disiapkan dalam tempoh masa ditetapkan;
- iv. kutipan tunggakan hutang hendaklah dilaksanakan dengan lebih cekap supaya MPS mendapat hasil yang sepatutnya dikutip dan seterusnya dapat mengurangkan jumlah tunggakan hutang terkumpul; dan
- v. melaksanakan kempen penjagaan kebersihan gerai dan pasar bagi keselesaan dan kemudahan pengunjung MPS serta mewujudkan kotak aduan di setiap lokasi gerai untuk membuat aduan pelanggan.

MENTERI BESAR DIPERBADANKAN

2. Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd.

- a. Syarikat Air Negeri Sembilan Berhad telah diperbadankan sebagai syarikat awam di bawah Seksyen 16(4) Akta Syarikat 1965 pada 15 Mac 2007. Pada 19 September 2008, Syarikat Air Negeri Sembilan Berhad telah bertukar menjadi sebuah syarikat persendirian dengan nama Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd. (SAINS). SAINS telah dipertanggungjawabkan untuk mengambil alih peranan dan fungsi pengurusan sistem bekalan air di Negeri Sembilan dari Jabatan Bekalan Air Negeri Sembilan (JBANS) mulai 1 Januari 2009. SAINS dimiliki sepenuhnya oleh Menteri Besar Negeri Sembilan Diperbadankan (MBI) dan modal dibenarkan serta modal berbayar masing-masing berjumlah RM1 juta. SAINS merupakan sebuah agensi berlesen yang menerima mandat daripada Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara (SPAN) di bawah Seksyen 174, Akta Industri Perkhidmatan Air (AIPA 2006) pada 1 Januari 2009. Objektif utama syarikat adalah untuk membekalkan air terawat yang memenuhi piawaian kebangsaan dan Kementerian Kesihatan Malaysia. Visi SAINS pula adalah untuk menjadi pengendali air terawat terbaik melalui kecemerlangan, inovasi dan sikap bertanggungjawab terhadap komuniti serta alam sekitar. Manakala misi SAINS pula adalah untuk membekalkan bekalan air secara berterusan yang memenuhi piawaian kebangsaan dan secara ekonomik. Kegiatan utama SAINS adalah mengeluarkan dan mengagihkan air terawat kepada pengguna dalam kawasan agihan yang berteraskan kepada tiga (3) aktiviti utama iaitu pengambilan air mentah, rawatan air mentah dan bekalan serta jualan air bersih.

SAINS diterajui oleh empat (4) orang ahli Lembaga Pengarah (ALP) yang terdiri daripada YAB Menteri Besar Negeri Sembilan sebagai Pengerusi dan tiga (3) orang ahli iaitu Setiausaha Kerajaan Negeri, Pegawai Kewangan Negeri dan Penasihat Undang-undang Negeri. Pengurusan SAINS pula diketuai oleh Pengarah Urusan dan dibantu oleh 1,073 orang warga kerja yang terdiri daripada seorang pengurusan kanan, 31 orang pengurusan, 77 orang eksekutif dan 963 orang bukan eksekutif. Pengurusan SAINS adalah tertakluk kepada Akta Syarikat 2016, Akta Industri Perkhidmatan Air 2006, Memorandum dan Artikel Penubuhan (M&A) dan peraturan yang dikeluarkan oleh Kerajaan serta *Standard Operating Procedures* (SOP) syarikat.

- b. Pengauditan yang dijalankan antara Mac hingga Julai 2018 merumuskan perkara berikut:

i. Kedudukan Kewangan

Kedudukan kewangan SAINS adalah stabil kerana syarikat berupaya mencatatkan keuntungan sebelum cukai tiga (3) tahun berturut-turut yang menyebabkan kerugian terkumpul telah berkurangan kepada RM4.23 juta pada akhir tahun 2017 berbanding tahun sebelumnya dan aliran tunai syarikat juga berbaki positif. Bagaimanapun, pendapatan operasi secara puratanya menurun pada tahun kewangan 2017 walaupun jumlahnya melebihi perbelanjaan operasi. Selain itu, jumlah liabiliti syarikat juga melebihi jumlah aset.

ii. Aktiviti Membekal dan Menjual Air Bersih

• **Prestasi Aktiviti**

Prestasi aktiviti membekal dan menjual air bersih secara keseluruhannya belum mencapai tahap kecekapan yang optimum kerana jumlah tunggakan hasil air yang dicatatkan agak tinggi dan mencecah RM42.22 juta pada akhir tahun 2017. Selain itu, 82.4% daripada sampel permohonan pemasangan meter baru telah diselesaikan melebihi tempoh masa yang ditetapkan. Bagaimanapun, pengeluaran air terawat setiap loji rawatan air (LRA) telah mengambil kira permintaan air semasa, kadar *Non Revenue Water* (NRW) pula kurang daripada kadar NRW Kebangsaan dan prestasi kutipan bil juga meningkat.

• **Pengurusan Aktiviti**

Pengurusan aktiviti SAINS secara keseluruhannya juga masih belum mencapai tahap kecekapan yang optimum kerana tahap keselamatan kolam

imbangan kurang dititikberatkan dan tiada tindakan pelupusan terhadap peralatan yang rosak atau tidak lagi digunakan dibuat. Selain itu, stor bahan kimia yang uzur di LRA Sg. Linggi juga tidak dibaik pulih yang boleh mengundang risiko kemalangan kepada kakitangan LRA.

iii. Amalan Tadbir Urus

Secara keseluruhannya amalan tadbir urus SAINS adalah baik kerana amalan-amalan terbaik seperti pelantikan dan peranan Ketua Pegawai Eksekutif, pelantikan ahli Jawatankuasa Audit, pelaksanaan Audit Dalaman serta Pelan Strategik, Rancangan Korporat dan Petunjuk Prestasi Utama telah dilaksanakan.

iv. Penemuan Audit utama yang perlu diberikan perhatian dan tindakan oleh SAINS adalah seperti berikut:

- tunggakan bil melebihi tempoh 90 hari;
- stor bahan kimia tidak dibaik pulih dan peralatan rosak tidak dilupuskan;
- kerja-kerja penyenggaraan sistem retikulasi tidak mencapai sasaran secara menyeluruh;
- keselamatan persekitaran kolam imbalanced tidak dititikberatkan;
- pemasangan meter baru melebihi tempoh masa yang ditetapkan; dan
- beberapa amalan terbaik dalam tadbir urus tidak diamalkan seperti piagam Lembaga Pengarah tidak disediakan dan tiada bukti menunjukkan setiap ahli Lembaga Pengarah mempunyai akses kepada program pembelajaran yang berterusan.

c. Bagi memastikan objektif penubuhan Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd. (SAINS) dapat dicapai sepenuhnya, pihak Audit mengesyorkan pihak pengurusan dan Lembaga Pengarah SAINS memberi pertimbangan terhadap perkara berikut:

- i. menyediakan pelan kontingensi bagi memastikan penyenggaraan sistem retikulasi berjaya dicapai sepenuhnya serta strategi untuk meningkatkan tahap kecekapan kutipan tunggakan hasil;
- ii. memastikan keselamatan persekitaran aset air dititik beratkan, tindakan pelupusan diambil terhadap peralatan yang telah rosak dan tidak ekonomik

untuk dibaiki serta stor bahan kimia di LRA Sg.Linggi dibaik pulih bagi memastikan kualiti air yang dirawat tidak tercemar;

- iii. memastikan proses kerja pemasangan meter dibuat penambahbaikan dengan mengambil kira tempoh masa mendapatkan kelulusan daripada pihak berkuasa berkenaan; dan
- iv. menyediakan piagam Lembaga Pengarah selaras dengan amalan terbaik tadbir urus syarikat agar justifikasi pemilihan pengerusi dan ahli Lembaga Pengarah, tugas serta tanggungjawab berserta perihal komposisi ahli Lembaga Pengarah dapat dinyatakan dengan jelas.



AKTIVITI JABATAN/ AGENSI DAN PENGURUSAN SYARIKAT KERAJAAN

MAJLIS PERBANDARAN SEREMBAN

1. PENGURUSAN GERAJ DAN PASAR

1.1. LATAR BELAKANG

1.1.1. Majlis Perbandaran Seremban (MPS) telah diisytiharkan sebagai Majlis Perbandaran Seremban pada 1 Mac 1979. Sebagai Pihak Berkuasa Tempatan, antara fungsi MPS adalah untuk menyediakan kemudahan dan prasarana yang baik untuk kegunaan penduduk setempat seperti penyediaan gerai dan pasar yang memberi peluang kepada peniaga menjalankan perniagaan mereka. Sehingga tahun 2017, jumlah lot gerai dan pasar yang dimiliki oleh MPS ialah sebanyak 1,528 lot di 34 lokasi gerai dan tiga (3) lokasi pasar. Jenis gerai yang dibina oleh MPS adalah lot medan selera, pasar basah dan kering, premis perniagaan sederhana kecil, kiosk, kaunter tiket, premis bengkel dan tapak pasar malam. MPS telah menetapkan tanggungjawab pengurusan gerai dan pasar di bawah Jabatan Pelesenan dan Pembersihan (JPP). Selain JPP, Unit Terminal 1 Seremban bertanggungjawab terhadap lot kaunter tiket dan kiosk pelbagai di Terminal 1 Seremban manakala Jabatan Komuniti menguruskan lot gerai bagi kiosk e-Kasih. Bagi projek pembangunan dan penyenggaraan pula, ia akan dilaksanakan dan dipantau oleh Jabatan Kejuruteraan.

1.1.2. Objektif bagi pengurusan gerai dan pasar MPS adalah seperti berikut:

- untuk memberi peluang perniagaan kepada warga Negeri Sembilan atau yang bermastautin di Seremban;
- sebagai pusat penjanaan ekonomi kepada peniaga kecil untuk memulakan perniagaan;
- sebagai kemudahan kepada rakyat untuk mendapatkan keperluan barang kering dan basah di kawasan sekitar; dan
- mewujudkan infrastruktur yang lebih baik sebagai langkah menaik taraf peniaga dan gerai tepi jalan.

1.1.3. Bagi melaksanakan aktiviti pengurusan gerai dan pasar, MPS telah menerima peruntukan dari Jabatan Kerajaan Tempatan, Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) sejumlah RM449,787 pada tahun 2015 bagi tiga (3) projek naik taraf. Manakala, sejumlah

RM1.40 juta pula adalah daripada peruntukan MPS sendiri untuk 31 projek pembinaan/naik taraf dan penyenggaraan bagi tempoh 2015 hingga 2017.

1.1.4. MPS telah menerima hasil daripada aktiviti gerai dan pasar di mana ia terdiri daripada bayaran bulanan sewa dan senggaraan. MPS telah mengenakan bayaran sewa bulanan gerai antara RM20 hingga RM10,595 dan bayaran senggaraan pula antara RM25 hingga RM60 sebulan. Hasil kutipan sewa bagi tahun 2015 hingga 2017 adalah berjumlah RM8.85 juta. Manakala jumlah tunggakan sewaan bagi tahun 2015 berjumlah RM0.32 juta, RM0.42 (2016) dan RM0.48 (2017). MPS menyediakan dua (2) kaedah bagi mengutip hasil sewa iaitu secara *online* dan kutipan di kaunter.

1.2. OBJEKTIF PENGAUDITAN

Objektif pengauditan ini adalah untuk menilai sama ada pengurusan gerai dan pasar MPS telah dilaksanakan dengan cekap dan berkesan bagi mencapai objektif yang ditetapkan iaitu untuk memberi peluang perniagaan kepada peniaga, meningkatkan penajaan ekonomi di kawasan operasi serta memberi kemudahan kepada rakyat dan mewujudkan infrastruktur yang lebih baik sebagai langkah menaik taraf peniaga dan gerai tepi jalan.

1.3. SKOP PENGAUDITAN

- a. Skop pengauditan merangkumi dua (2) bidang utama iaitu prestasi dan pengurusan aktiviti pengurusan gerai dan pasar di Majlis Perbandaran Seremban. Prestasi aktiviti pengurusan gerai dan pasar dinilai melalui elemen pencapaian output dan pencapaian *outcome*. Manakala pengurusan aktiviti meliputi empat (4) perkara iaitu pentadbiran kontrak, pengurusan aduan awam, pengurusan perolehan dan pencapaian kewangan. Tempoh yang diliputi adalah dari tahun 2015 hingga 2017.
- b. Sebanyak 73 (4.8%) daripada 1,511 fail individu penyewa serta pengurusan terhadap 61 aduan awam (100%) yang telah diterima dipilih sebagai sampel pengauditan melibatkan 33 lokasi gerai dan tiga (3) buah pasar (100%). Selain itu, 21 daripada 36 lokasi gerai/pasar serta 16 (47.1%) daripada 34 projek pembangunan/naik taraf/penyenggaraan bernilai RM1.43 juta dipilih untuk dilawati. Pemilihan lokasi adalah berdasarkan jumlah kutipan hasil, jumlah kekosongan penyewa dan nilai kos projek yang melebihi RM10,000.

1.4. METODOLOGI PENGAUDITAN

Pengauditan ini dijalankan dengan menyemak rekod, fail individu penyewa, fail projek, dan minit mesyuarat/laporan yang berkaitan serta menganalisis data sewa. Lawatan fizikal turut dijalankan ke atas 16 projek yang telah dilaksanakan bagi menilai projek mengikut spesifikasi ditetapkan dan telah diguna dengan sebaiknya. Selain itu, temu bual bersama pegawai berkenaan telah diadakan bagi mendapatkan penjelasan lanjut terhadap isu yang dibangkitkan. Selain itu, soal selidik telah diedarkan kepada 80 orang pengunjung gerai dan pasar serta 70 orang penyewa bagi mendapatkan maklum balas terhadap pengurusan gerai dan pasar oleh MPS.

1.5. RUMUSAN AUDIT

1.5.1. Pengauditan yang dijalankan antara bulan Mei hingga Ogos 2018 merumuskan perkara berikut:

a. Prestasi Aktiviti Pengurusan Gerai dan Pasar

Aktiviti pengurusan gerai dan pasar MPS telah mencapai objektif yang ditetapkan di mana prestasi sewaan gerai dan pasar telah mencapai peratusan antara 91.5% hingga 91.9% penyewa yang terdiri di kalangan warga Negeri Sembilan. Selain itu, pencapaian fizikal projek dan pencapaian kutipan hasil juga telah mencapai objektifnya di mana ia membantu menjana ekonomi peniaga dan memberikan kemudahan kepada rakyat mendapatkan barangan keperluan harian. Selain itu, pencapaian pelaksanaan aktiviti gerai dan pasar juga telah mencapai peratusan melebihi 80% daripada sasaran ditetapkan. Bagaimanapun, pencapaian objektif untuk mewujudkan infrastruktur yang baik masih belum mencapai tahap yang optimum kerana penyenggaraan berkala tidak dilaksanakan sehingga kerosakan menjadi lebih teruk, persekitaran yang kotor dan menyebabkan rasa kurang selesa kepada penyewa dan pengunjung.

b. Pengurusan Aktiviti

Pengurusan aktiviti belum mencapai tahap kecekapan yang optimum kerana terdapat projek yang disiapkan melebihi tempoh asal projek dan berlaku pelanggaran kepada syarat kontrak. Selain itu, tempoh aduan diselesaikan juga melebihi tempoh piagam pelanggan ditetapkan.

1.5.2. Penemuan Audit utama yang perlu diberikan perhatian dalam kajian ini adalah seperti berikut:

- a. pencapaian fizikal sembilan (9) projek gerai dan pasar tidak mengikut jadual ditetapkan dan tempoh Lanjutan Masa (EOT) melewati tempoh asal projek antara 64 hingga 417 hari;
- b. jumlah tunggakan bayaran sewa dan senggaraan gerai dan pasar meningkat dari RM324,077 pada tahun 2015 kepada RM475,513 pada tahun 2017;
- c. kekosongan gerai antara 119 hingga 130 lot bagi tahun 2015 hingga 2017 telah menyebabkan MPS kehilangan hasil yang dianggarkan sejumlah RM0.73 juta dan gerai kosong menjadi tidak terurus, terbiar dan kotor dengan longgokan sampah;
- d. penyenggaraan gerai secara berkala tidak dilaksanakan dan menyebabkan berlaku kerosakan pada struktur gerai serta kebersihan di persekitaran gerai tidak memuaskan;
- e. perjanjian sewa tidak dipatuhi oleh penyewa dan tiada tindakan diambil oleh MPS; dan
- f. pengurusan aduan awam melebihi tempoh ditetapkan.

1.6. PENEMUAN AUDIT

Perkara yang ditemui dan maklum balas Majlis Perbandaran Seremban telah dibincangkan dalam *exit conference* pada 21 September 2018. Penjelasan lanjut mengenainya adalah seperti perenggan berikut:

1.6.1. Prestasi Aktiviti Gerai dan Pasar

1.6.1.1. Pencapaian Output Projek

- a. Berdasarkan kepada dokumen sebut harga atau surat setuju terima, projek hendaklah disiapkan mengikut tempoh masa yang ditetapkan.
- b. Semakan Audit mendapati bagi tahun 2015 hingga 2017, MPS telah melaksanakan satu (1) projek pembinaan, tujuh (7) projek naik taraf dan 26 projek penyenggaraan gerai dan pasar dengan kos sejumlah RM1.85 juta. Daripada jumlah tersebut, 25 projek 73.5% telah siap dalam tempoh ditetapkan manakala sembilan (9) (26.5%) siap dalam tempoh Lanjutan Masa (EOT). Butiran lanjut mengenai status pelaksanaan projek pembinaan, naik taraf dan penyenggaraan gerai dan pasar bagi tahun 2015 hingga 2017 adalah seperti **Jadual 1.1**.

JADUAL 1.1
STATUS PELAKSANAAN PROJEK PEMBINAAN, NAIK TARAF
DAN PENYENGGARAAN GERAJ DAN PASAR BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

PERKARA	BILANGAN PROJEK	JUMLAH KOS PROJEK (RM)	STATUS PROJEK			
			SIAP DALAM TEMPOH		SIAP DENGAN EOT	
			BILANGAN	PERATUSAN (%)	BILANGAN	PERATUSAN (%)
Projek Pembinaan	1	239,786	0	0	1	100
Projek Naik Taraf	7	1,082,408	0	0	7	100
Projek Penyenggaraan	26	532,333	25	96.2	1	3.8
JUMLAH	34	1,854,527	25	73.5	9	26.5

Sumber: MPS

- c. Kesan daripada kelewatan projek siap menyebabkan pengunjung lewat menikmati kemudahan daripada projek yang disediakan. Bagi projek bina baru dan naik taraf gerai, peniaga terpaksa berniaga di tapak sementara yang kurang selesa. Manakala, MPS pula terpaksa menanggung kenaikan kos sejumlah RM124,308 bagi 15 APK untuk sembilan (9) projek tahun 2015 hingga 2017 seperti **Jadual 1.2**.

JADUAL 1.2
BILANGAN DAN JUMLAH APK BAGI PROJEK PEMBINAAN, NAIK TARAF
DAN PENYENGGARAAN GERAJ DAN PASAR BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

PERKARA	BILANGAN APK	JUMLAH KOS APK (RM)
Projek Pembinaan	2	31,518
Projek Naik Taraf	13	92,790
Projek Penyenggaraan	-	-
JUMLAH	15	124,308

Sumber: MPS

Maklum Balas MPS yang Diterima pada 21 September 2018

Bagi pelantikan kontraktor secara sebut harga dan tender pada masa akan datang, MPS akan mengambil kira prestasi kerja kontraktor sebelum pemilihan dibuat. MPS juga akan menghantar pegawai dan kakitangan teknikal menghadiri kursus dalam bidang pengurusan dan pentadbiran kontrak agar lebih mahir dalam menguruskan projek.

Pada pendapat Audit, prestasi pencapaian fizikal projek gerai dan pasar MPS telah mencapai objektif ditetapkan di mana 73.5% telah siap dalam tempoh ditetapkan. Bagaimanapun, masih terdapat kelemahan sehingga MPS terpaksa menanggung kenaikan kos sejumlah RM124,308. Selain itu, peniaga serta pengunjung lewat menikmati kemudahan terhadap projek yang dilaksanakan.

1.6.1.2. Pencapaian Kutipan Hasil Gerai dan Pasar

- a. Berdasarkan kepada perjanjian sewa gerai, bayaran sewa hendaklah dibayar sebelum 7 haribulan setiap bulan. Berdasarkan kepada rekod kewangan MPS bagi tahun 2015 hingga 2017, sejumlah RM8.99 juta telah dibilkan kepada penyewa (sewa dan senggaraan) dan MPS hendaklah memastikan ia dijelaskan mengikut tempoh ditetapkan. Selain itu, MPS juga telah menetapkan sasaran jumlah kutipan hasil sewa dan senggaraan gerai yang dapat dibuat bagi tahun 2015 hingga 2017 adalah sebanyak RM8.59 juta.
- b. Semakan Audit mendapati kutipan hasil sewa gerai secara keseluruhan bagi tahun 2015 hingga 2017 telah melebihi sasaran sebanyak RM332,387 atau 104.9% daripada jumlah yang disasarkan. Manakala hasil kutipan senggaraan pula tidak mencapai sasaran iaitu kurang sebanyak RM77,286 (95.7%) daripada sasaran sepatutnya. Butiran lanjut mengenai jumlah kutipan sewa berbanding sasaran adalah seperti **Jadual 1.3**.

JADUAL 1.3
PENCAPAIAN KUTIPAN HASIL GERAI DAN PASAR
BERBANDING SASARAN BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	SASARAN KUTIPAN (RM)	JUMLAH KUTIPAN SEBENAR (RM)	PENCAPAIAN KUTIPAN SEWA/ SENGGAARAN BERBANDING SASARAN	
			LEBIHAN/(KURANGAN) KUTIPAN (RM)	PERATUSAN (%)
SEWA GERAI				
2015	2,430,000	2,285,095	(144,905)	94.0
2016	2,183,800	2,329,872	146,072	106.7
2017	2,164,676	2,495,896	331,220	115.3
JUMLAH	6,778,476	7,110,863	332,387	104.9
SENGGAARAN GERAI				
2015	600,000	592,185	(7,815)	98.7
2016	606,000	598,878	(7,122)	98.8
2017	610,000	547,651	(62,349)	89.8
JUMLAH	1,816,000	1,738,714	(77,286)	95.7

Sumber: MPS

- c. Berdasarkan **Jadual 1.3**, MPS tidak mencapai sasaran kutipan sewa gerai pada tahun 2015 sebanyak 6% manakala sasaran tahun 2016 dan 2017 pula telah berjaya dicapai masing-masing pada peratusan 106.7% dan 115.3%. Bagi kutipan sewa senggaraan pula, ia tidak mencapai sasaran ditetapkan bagi tempoh 2015 hingga 2017 di mana sewa senggaraan yang berjaya dikutip adalah antara 89.8% hingga 98.8%. Pihak Audit dimaklumkan oleh Pengarah Kewangan MPS kutipan hasil

bagi sewa dan senggaraan gerai tidak mencapai sasaran adalah disebabkan faktor-faktor antaranya seperti pengecualian bayaran sewa dan senggara kepada peniaga yang terlibat dengan kebakaran di Pasar Besar Seremban bermula dari bulan September 2017 hingga satu tarikh yang akan dimaklumkan. Jumlah bayaran yang telah dikecualikan bagi empat (4) bulan berkenaan adalah sebanyak RM116,424 bagi sewaan dan RM41,700 bagi senggaraan.

- d. Kegagalan penyewa menjelaskan bayaran sewa telah menyebabkan terdapat tunggakan sewa dan senggaraan sejumlah RM475,513 pada tahun 2017 adalah seperti **Jadual 1.4**.

JADUAL 1.4
JUMLAH KUTIPAN HASIL DAN
TUNGGAKAN SEWA GERAI DAN PASAR BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	BAKI AWAL TUNGGAKAN TERKUMPUL (RM)	JUMLAH DIBILKAN (RM)	JUMLAH BAYARAN DITERIMA (RM)	JUMLAH TUNGGAKAN (RM)
SEWA GERAI				
2015	287,162	2,279,426	2,285,095	281,493
2016	281,493	2,426,493	2,329,872	378,115
2017	378,115	2,540,119	2,495,896	422,338
SENGGARAAN GERAI				
2015	42,769	592,000	592,185	42,584
2016	42,584	594,530	598,878	38,236
2017	38,236	562,590	547,651	53,175

Sumber: MPS

- e. Berdasarkan **Jadual 1.4**, jumlah tunggakan sewa gerai bagi tahun 2015 hingga 2017 menunjukkan peningkatan daripada RM281,493 pada tahun 2015 meningkat kepada RM378,115 (2016) dan RM422,338 (2017). Manakala, jumlah tunggakan hasil senggaraan gerai menunjukkan penurunan daripada RM42,584 (2015) kepada RM38,236 (2016) dan meningkat kepada RM53,175 (2017).
- f. Pengarah Kewangan MPS memaklumkan antara sebab kepada peningkatan tunggakan tersebut adalah penyewa enggan menjelaskan bayaran sewa dan senggaraan pada tempoh ditetapkan dengan alasan masalah kewangan yang dihadapi kerana kurangnya hasil jualan dari semasa ke semasa.
- g. Selain itu, jumlah tunggakan terkumpul juga adalah termasuk tunggakan daripada penyewa yang tidak aktif iaitu peniaga yang tidak lagi menjalankan perniagaan antara satu (1) hingga 16 tahun sejumlah RM273,877. Sehubungan itu, MPS sukar mengesan alamat terkini

peniaga tidak aktif kerana ada sebahagiannya telah bertukar alamat dan nombor telefon untuk dihubungi.

- h. Analisis Audit terhadap *ageing* tunggakan sewa gerai dan pasar bagi penyewa yang tidak aktif mendapati sehingga tahun 2017 terdapat seramai 260 penyewa tidak aktif yang mempunyai tempoh tunggakan antara satu (1) hingga 16 tahun sejumlah RM273,877. Butiran lanjut mengenai analisis *ageing* tunggakan sewa dan pasar penyewa tidak aktif sehingga tahun 2017 adalah seperti **Jadual 1.5**.

JADUAL 1.5
ANALISIS AGEING TUNGGAKAN SEWA PENYEWA
TIDAK AKTIF GERAI DAN PASAR SETAKAT TAHUN 2017

PERKARA	TEMPOH HUTANG			JUMLAH KESELURUHAN
	1-5 TAHUN	6-10 TAHUN	MELEBIHI 11 TAHUN	
Bilangan Penyewa	181	77	2	260
JUMLAH TUNGGAKAN (RM)	103,141	170,088	648	273,877

Sumber: MPS

- i. Berdasarkan **Jadual 1.5**, tempoh hutang selama satu (1) hingga lima (5) tahun adalah seramai 181 penyewa dengan tunggakan sejumlah RM103,141. Manakala untuk tempoh hutang selama enam (6) hingga 10 tahun pula adalah seramai 77 penyewa dengan tunggakan sewa sejumlah RM170,088. MPS turut mempunyai dua (2) orang penyewa yang telah berhutang sejumlah RM648 selama 11 hingga 16 tahun dan MPS gagal mengutipnya setakat tahun 2017.
- j. Ini menyebabkan jumlah tunggakan hutang semakin meningkat dan MPS lewat mendapat hasil sewa yang sepatutnya diterima iaitu sejumlah RM0.48 juta.

Maklum Balas MPS yang Diterima pada 21 September 2018

MPS telah melaksanakan Penghantaran Notis Peringatan pada setiap bulan kepada penyewa yang mempunyai tunggakan melebihi tiga (3) bulan. Bermula pada tahun 2017, MPS mula menghantar akaun tidak aktif yang melebihi enam (6) tahun kepada Panel Pemungut Hutang yang telah dilantik untuk menuntut tunggakan sewa. Ia termasuklah 77 akaun yang tertunggak dari tempoh enam (6) hingga 10 tahun dan satu (1) daripada dua (2) akaun yang tertunggak dari tempoh 11 hingga 16 tahun. Selain itu, sebanyak 60 akaun tidak aktif yang tertunggak dari tahun 2001 hingga 2011 akan dicadangkan untuk tindakan hapus kira di dalam Mesyuarat JKMA dalam masa terdekat kerana Panel Pemungut Hutang tidak dapat

mengesan penyewa-penyewa tersebut. Manakala sebanyak 19 akaun tidak aktif yang tertunggak bagi tahun 2012 akan dicadangkan untuk tindakan hapus kira pada tahun 2019 kerana akaun-akaun ini hanya mencapai tempoh enam (6) tahun pada tahun 2018. Jabatan Pelesenan juga telah menghantar Notis bagi Tindakan Tarik Balik Penyewaan dan Pembatalan Lesen selain menjalankan Operasi Kaunter Bergerak di gerai dan pasar.

Pada pendapat Audit, walaupun pencapaian kutipan hasil sewa gerai dan pasar telah mencapai sasaran antara 89.8% hingga 115.3% tetapi ia masih kurang berkesan kerana MPS masih mempunyai tunggakan hasil sewa sejumlah RM475,513 termasuk dari penyewa tidak aktif sejak tahun 2001 (16 tahun) sejumlah RM273,877 pada 31 Disember 2017. Bagaimanapun, masih ada ruang penambahbaikan yang boleh diambil untuk memastikan hutang dapat dikutip setiap tahun.

1.6.2. Prestasi *Outcome* Aktiviti Gerai dan Pasar

1.6.2.1. Prestasi Sewaan Gerai dan Pasar

- a. Berdasarkan proses kerja bagi pengurusan gerai dan pasar MPS, Jabatan terlibat iaitu JPP, Unit Terminal dan Jabatan Komuniti hendaklah merekod dan mengawal setiap kekosongan gerai. Sekiranya terdapat kekosongan, Jabatan terbabit hendaklah menjalankan temu duga bagi mengisi kekosongan tersebut. Status sewaan gerai dan pasar MPS bagi tahun 2015 hingga 2017 adalah seperti **Jadual 1.6**.

JADUAL 1.6
PRESTASI SEWAAN GERAI DAN PASAR MPS BAGI TAHUN 2015 HINGGA TAHUN 2017

PERKARA	2015			2016			2017		
	JUMLAH LOT	DIISI	KOSONG	JUMLAH LOT	DIISI	KOSONG	JUMLAH LOT	DIISI	KOSONG
Gerai (34 lokasi)	559	493	66	563	502	61	552	502	50
Pasar Besar Seremban	899	839	60	899	839	60	899	833	66
Pasar Ampangan	40	40	0	40	40	0	40	40	0
Pasar Rasah Jaya	37	33	4	37	34	3	37	34	3
JUMLAH	1,535	1,405	130	1,539	1,415	124	1,528	1,409	119

Sumber: MPS

- b. Berdasarkan **Jadual 1.6**, prestasi sewaan gerai dan pasar secara keseluruhannya adalah baik di mana pengisian penyewa telah mencapai antara 1,405 (91.5%) hingga 1,415 (91.9%) penyewa yang berasal dan bermastautin di Negeri Sembilan. Selain itu, berdasarkan maklum balas

soal selidik Jabatan Audit Negara yang telah diterima daripada 69 orang penyewa mendapati anggaran jumlah pendapatan sebulan yang diperoleh adalah antara RM2,000 hingga RM39,000. Ini selaras dengan objektif ditetapkan iaitu memberi peluang perniagaan kepada peniaga di Negeri Sembilan dan sebagai pusat penjanaan ekonomi kepada peniaga. Manakala, kekosongan gerai pula adalah antara 119 (7.8%) hingga 130 (8.5%) bagi tempoh yang sama. MPS juga telah menjalankan sebanyak sembilan (9) sesi temu duga bagi tempoh 2015 hingga 2017 bagi mengisi kekosongan lot gerai.

- c. Semakan Audit mendapati, walaupun objektif tersebut telah tercapai melalui 91.5% hingga 91.9 % pengisian penyewa, semakan Audit selanjutnya terhadap 119 lot gerai yang kosong pada tahun 2017 mendapati masih terdapat gerai yang mencatat kekosongan yang tinggi berbanding jumlah lot. Antaranya adalah Pasar Malam Jalan Dato' A.Rahman iaitu sebanyak 12 kosong (44.4%) berbanding 27 jumlah lot, Medan Selera Ampangan dengan 16 kosong (22.9%) berbanding 70 jumlah lot. Selain itu, Pasar Besar Seremban turut mencatat 66 kekosongan (7.3%) berbanding 899 jumlah lot antaranya di lot daging khinzir, lot ikan borong dan lot tauhu.
- d. Pihak Audit dimaklumkan oleh Pegawai Pelesenan MPS, kekosongan gerai tidak dapat dipenuhi 100% antaranya disebabkan kewujudan pusat perniagaan yang baru dan pemulangan semula gerai oleh penyewa kerana kegagalan dalam persaingan jenis perniagaan seperti jenis jualan yang sama di antara peniaga. Selain itu, kekosongan yang agak tinggi di Pasar Malam Jalan Dato' A.Rahman adalah disebabkan kurangnya daya tarikan pengunjung di bandar Seremban pada waktu malam walaupun telah dibuat penjenamaan semula dengan nama *Benteng Walk* pada 30 Ogos 2018.
- e. Manakala, berdasarkan temu bual bersama penyewa, kekosongan di Medan Selera Ampangan turut disebabkan oleh jumlah pengunjung yang semakin merosot. Pihak MPS juga telah memperuntukkan sejumlah RM15,088 bagi melaksanakan kerja-kerja pengubahsuaian kerusi pada tahun 2016. Skop kerja bagi projek tersebut adalah memotong dan merendahkan papan penghadang di bahagian meja makan serta memotong bahagian kaki sepanjang dua (2) inci bagi merendahkan kerusi tersebut.
- f. Bagaimanapun, projek tersebut kurang berkesan di mana ia tidak membantu dalam menarik jumlah pengunjung. Berdasarkan temu bual pihak Audit bersama penyewa dan soal selidik yang diterima daripada

pengunjung Medan Selera Ampangan turut memberikan maklum balas keadaan reka bentuk kerusi masih kurang selesa selain terdapat faktor lain seperti isu kebersihan gerai dan kekurangan peniaga yang berniaga. Ia disokong dengan keratan akhbar Utusan Malaysia *Online* pada 9 Ogos 2017 yang bertajuk “Lengang, Tiada Pelanggan” dan Berita Harian *Online* pada 29 Mei 2018 bertajuk “Medan Selera Ampangan Akan Dibaik Pulih”. Kenyataan akhbar tersebut turut menyatakan mengenai masalah meja dan kerusi yang tidak selesa selain isu kebersihan, tempat letak kereta yang terhad dan perniagaan yang tidak beroperasi.

- g. Kekosongan lot gerai antara 119 hingga 130 bagi tempoh 2015 hingga 2017 telah menyebabkan MPS kehilangan hasil sewa yang dianggarkan sejumlah RM0.73 juta. Selain itu, lawatan Audit ke 21 lokasi gerai pada 16 hingga 18 Julai mendapati gerai yang kosong telah terbiar dan kotor. Tindakan pembersihan telah dilaksanakan oleh MPS setelah teguran pihak Audit. Keadaan gerai yang telah dilawati dan tindakan pembersihan yang telah dilaksanakan oleh MPS adalah seperti **Gambar 1.1** hingga **Gambar 1.9**.

GAMBAR 1.1



Medan Selera Ampangan
- Keadaan Kerusi dan Penghadang Meja
yang Telah Direndahkan Sebanyak 2 Inchi
Daripada Ketinggian Asal
(16.07.2018)

GAMBAR 1.2



Medan Selera Ampangan
- Keadaan Lengang dan Kurang Pengunjung
pada Waktu Makan Tengah hari
(16.07.2018)

GAMBAR 1.3



Gerai Batu 2 ½ Jalan Kuala Pilah
- Keadaan Gerai Kosong yang Kotor, Longgokan
Sampah Tidak Dibersihkan
dan Terbiar
(18.07.2018)

GAMBAR 1.4



Gerai Batu 2 ½ Jalan Kuala Pilah
- Keadaan Gerai Kosong yang Kotor, Longgokan
Sampah Tidak Dibersihkan
dan Terbiar
(18.07.2018)



GAMBAR 1.5

Gerai Batu 2 ½ Jalan Kuala Pilah
- Gerai Kosong Telah Dibersihkan
(September 2018)
(Sumber: MPS)

GAMBAR 1.6



Gerai Tapak 1 Senawang
- Keadaan Gerai Kosong yang Kotor, Longgokan
Sampah dan Barang Rosak
Tidak Dibersihkan
(17.07.2018)

GAMBAR 1.7



Gerai Tapak 1 Senawang
- Gerai Kosong Telah Dibersihkan
(September 2018)
(Sumber: MPS)

GAMBAR 1.8



Kiosk e-Kasih
- Keadaan Gerai Kosong yang Kotor, Longgokan
Sampah dan Peralatan
Rosak Tidak Dibersihkan
(18.07.2018)

GAMBAR 1.9



Kiosk e-Kasih
- Gerai Kosong Telah Dibersihkan
(September 2018)
(Sumber: MPS)

Maklum Balas MPS yang Diterima pada 21 September 2018

Bagi mengatasi peningkatan jumlah kekosongan di gerai MPS, Jabatan terlibat telah mempromosikan kepada peniaga-peniaga yang hadir di kaunter atau peniaga tanpa lesen di tepi jalan supaya memohon gerai Majlis yang terdapat kekosongan. Selain itu juga MPS turut mengiklankan kekosongan gerai kepada orang awam di laman web MPS dan iklan juga turut ditampal di gerai-gerai yang kosong. Pihak MPS juga telah mengedarkan soal selidik kepada pengunjung Medan Selera Ampangan bagi mendapatkan maklum balas untuk persediaan membuat tindakan penambahbaikan pada masa akan datang. MPS juga mengambil inisiatif dengan menawarkan gerai kosong di Medan Selera Ampangan kepada

peniaga bukan makanan bagi menambah bilangan gerai yang diisi. Sebanyak 20 peniaga bukan makanan telah ditawarkan bagi mengisi kekosongan tersebut.

Bagi masalah gerai kosong yang terbiar dan kotor, kerja-kerja pembersihan telah dijalankan pada bulan September 2018 dan pemantauan akan dilakukan secara berterusan mengikut jadual.

Pada pendapat Audit, objektif MPS untuk memberi peluang perniagaan kepada peniaga di Negeri Sembilan dan sebagai pusat penjanaan ekonomi telah tercapai dengan jumlah sewaan dan gerai sebanyak 91.5% hingga 91.9% bagi tahun 2015 hingga 2017. Bagaimanapun, MPS masih menanggung kerugian hasil sewa yang dianggarkan sejumlah RM0.73 juta daripada gerai yang kosong tanpa penyewa.

1.6.2.2. Kajian Tahap Kepuasan Penyewa dan Pelanggan Gerai

- a. Bagi mendapatkan maklum balas penyewa dan pengunjung terhadap pengurusan gerai dan pasar oleh MPS, pihak Audit telah mengedarkan 80 borang soal selidik kepada pengunjung dan 70 lagi kepada penyewa. Daripada jumlah tersebut, pihak Audit telah menerima 60 maklum balas daripada pengunjung dan 69 daripada penyewa. Analisis Audit terhadap maklum balas yang diberikan daripada pengunjung mendapati perkara seperti **Jadual 1.7**.

JADUAL 1.7
MAKLUM BALAS KEPUASAN PENGUNJUNG GERAI DAN PASAR MPS

PERKARA	TAHAP KEPUASAN PELANGGAN				
	LEMAH	KURANG MEMUASKAN	SEDERHANA	BAIK	CEMERLANG
Kebersihan Gerai	1	12	25	19	3
Kebersihan Jalan/Longkang	7	18	22	12	1
Kebersihan Tandas/Surau	4	16	17	13	4
Penyenggaraan Longkang/Parit	5	20	22	12	1
Penyenggaraan Kemudahan Gerai	2	16	22	16	4
Kepantasan Tindakan Terhadap Aduan	9	5	18	19	3

Sumber: Jabatan Audit Negara

- b. Berdasarkan **Jadual 1.7**, bagi kebersihan gerai secara keseluruhan, 12 responden menyatakan kurang memuaskan, 25 sederhana dan 19 baik. Bagi kebersihan longkang pula, tujuh (7) menyatakan lemah, 18 menyatakan kurang memuaskan, 22 sederhana manakala 12 adalah baik. Bagi penyenggaraan longkang/parit, lima (5) menyatakan lemah,

20 kurang memuaskan, 22 sederhana dan 12 baik. Manakala, bagi kepantasan tindakan MPS terhadap aduan awam yang diterima, sembilan (9) menyatakan lemah, lima (5) kurang memuaskan, 18 sederhana dan 19 baik. Maklum balas yang diterima daripada 69 penyewa pula adalah seperti **Jadual 1.8**.

JADUAL 1.8
MAKLUM BALAS KEPUASAN PENYEWA GERAI DAN PASAR MPS

PERKARA	TAHAP KEPUASAN PENYEWA				
	LEMAH	KURANG MEMUASKAN	SEDERHANA	BAIK	CEMERLANG
Kebersihan Gerai	3	17	34	13	2
Kebersihan Jalan/Longkang	8	20	30	10	1
Kebersihan Tandas/Surau	8	21	29	3	1
Penyenggaraan Longkang/Parit	7	32	20	10	-
Penyenggaraan Kemudahan Gerai	3	37	18	9	-
Kepantasan Tindakan Terhadap Aduan	9	29	16	14	-

Sumber: Jabatan Audit Negara

- c. Analisis Audit terhadap 69 borang soal selidik yang diterima daripada penyewa gerai dan pasar mendapati bagi kebersihan gerai secara keseluruhan, 17 responden menyatakan kurang memuaskan, 34 sederhana dan dua (2) cemerlang. Bagi kebersihan longkang pula, lapan (8) menyatakan lemah, 20 menyatakan kurang memuaskan, 30 sederhana manakala 10 adalah baik. Seramai tujuh (7) penyewa menyatakan lemah, 32 kurang memuaskan, 20 sederhana dan 10 baik bagi penyenggaraan longkang/parit yang dilaksanakan oleh MPS. Manakala bagi kepantasan tindakan MPS terhadap aduan yang dikemukakan oleh penyewa pula sembilan (9) menyatakan lemah, 29 kurang memuaskan, 16 sederhana dan 14 baik.
- d. Antara komen yang telah diberikan oleh pengunjung dan penyewa adalah aduan yang dikemukakan lambat diambil tindakan oleh MPS, lokasi gerai yang agak terpencil dan kurang tarikan pelanggan, tiada papan tanda menunjukkan lokasi gerai MPS di sebahagian lokasi, tiada inisiatif daripada MPS untuk mempromosikan gerai MPS, masalah pendawaian kerap rosak/terbakar dan tiada tindakan oleh MPS serta masalah tandas yang sering terganggu dengan isu tiada air dan kotor.

Maklum Balas MPS yang Diterima pada 21 September 2018

Jabatan Pelesenan juga telah mengedarkan 50 borang kaji selidik untuk mengetahui tahap kepuasan pelanggan terhadap gerai di Medan Selera Ampangan. Berdasarkan kepada analisis yang dibuat bagi harga makanan

yang ditawarkan peniaga, tiga (3) sangat memuaskan, 17 responden menyatakan memuaskan, 26 sederhana dan empat (4) tidak memuaskan. Kebersihan di persekitaran gerai pula menyatakan satu (1) sangat memuaskan, 17 memuaskan, 28 sederhana dan empat (4) tidak memuaskan. Jabatan akan berbincang dan bekerjasama dengan penyewa hasil daripada kaji selidik yang dijalankan bagi meningkatkan perkhidmatan penyewa dan MPS. Jabatan telah menetapkan pemantauan dua (2) kali sebulan terhadap kebersihan gerai yang dibersihkan oleh kontraktor dan pemotongan jika prestasi tidak memuaskan.

Pada pendapat Audit, berdasarkan kepada maklum balas daripada soal selidik yang diedarkan oleh pihak Audit, tahap kepuasan pengunjung terhadap kebersihan dan penyenggaraan gerai dan pasar oleh MPS adalah sederhana. Manakala, penyewa pula memberi maklum balas kurang memuaskan dengan perkhidmatan penyenggaraan dari MPS dan sederhana daripada aspek kebersihan.

1.6.3. Pengurusan Aktiviti

1.6.3.1. Pencapaian Kewangan

- a. Berdasarkan Pekeliling Pejabat Kewangan Negeri Sembilan Bil. 1 Tahun 2015, 2016 dan 2017 Pegawai Pengawal hendaklah merancang dan memastikan perbelanjaan dibuat dengan cermat dan berhemah selaras dengan belanjawan yang diluluskan. Di samping itu, perbelanjaan hendaklah berasaskan kepada jumlah peruntukan yang diluluskan sahaja sebagaimana yang dinyatakan dalam Buku Belanjawan dan Waran Peruntukan yang dikeluarkan.
- b. Bagi melaksanakan aktiviti pengurusan gerai dan pasar, MPS telah menerima peruntukan dari Kementerian Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) sejumlah RM419,232 pada tahun 2015 bagi tiga (3) projek naik taraf. Selain itu, MPS juga telah memperuntukkan sejumlah RM1.35 juta bagi tempoh yang sama untuk 31 projek pembinaan, naik taraf dan penyenggaraan. Semakan Audit mendapati MPS telah membelanjakan sejumlah RM1.85 juta (100%) daripada peruntukan yang diterima bagi tempoh 2015 hingga 2017. Butiran lanjut mengenai jumlah peruntukan bagi pelaksanaan projek pembinaan, naik taraf dan penyenggaraan gerai dan pasar bagi tahun 2015 hingga 2017 adalah seperti **Jadual 1.9**.

JADUAL 1.9
JUMLAH PERUNTUKAN PROJEK PEMBINAAN, NAIK TARAF
DAN PENYENGGARAAN GERAI DAN PASAR MPS BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	PROJEK PEMBINAAN/ NAIK TARAF/ MENAMBAH KEMUDAHAN			
	BILANGAN PROJEK	PERUNTUKAN (RM)	PERBELANJAAN (RM)	PERATUS PERBELANJAAN (%)
PERUNTUKAN KPKT				
2015	3	449,787	449,787	100
PERUNTUKAN MPS				
2015	1	239,786	239,786	100
2016	3	572,741	572,741	100
2017	1	59,880	59,880	100
JUMLAH	8	1,322,194	1,322,194	100
PROJEK PENYENGGARAAN (PERUNTUKAN MPS)				
2015	3	47,779	47,779	100
2016	11	169,134	169,134	100
2017	12	315,420	315,420	100
JUMLAH	26	532,333	532,333	100
JUMLAH BESAR	34	1,854,527	1,854,527	100

Sumber: MPS

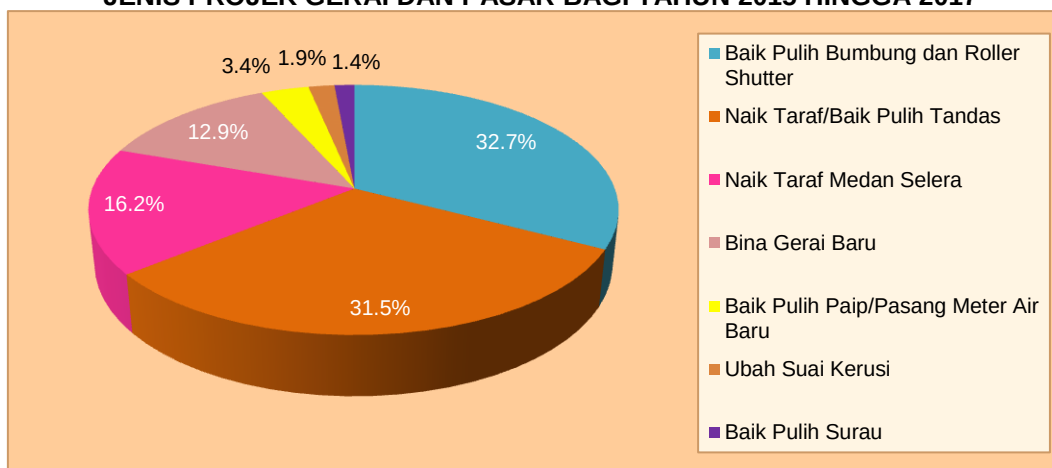
- c. Daripada **Jadual 1.9** semakan Audit mendapati antara projek yang dilaksanakan adalah naik taraf tandas gerai, naik taraf medan selera, bina gerai/medan selera baru dan baik pulih bumbung/pintu *roller shutter*. Butiran lanjut mengenai pecahan perbelanjaan berdasarkan jenis projek gerai dan pasar bagi tahun 2015 hingga 2017 adalah seperti **Jadual 1.10** dan **Carta 1.1**.

JADUAL 1.10
PECAHAN PERBELANJAAN BERDASARKAN
JENIS PROJEK GERAI DAN PASAR BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

JENIS KERJA	BILANGAN PROJEK	PERUNTUKAN YANG DILULUSKAN (RM)	PERBELANJAAN	
			JUMLAH (RM)	(%)
Baik Pulih Bumbung dan Roller Shutter	18	605,672	605,672	100
Naik Taraf/Baik Pulih Tandas	6	583,301	583,301	100
Naik Taraf Medan Selera	1	301,273	301,273	100
Bina Gerai Baru	1	239,786	239,786	100
Baik Pulih Paip/Pasang Meter Air Baru	4	63,523	63,523	100
Ubah Suai Kerusi	2	34,492	34,492	100
Baik Pulih Surau	2	26,480	26,480	100
JUMLAH	34	1,854,527	1,854,527	100

Sumber: MPS

CARTA 1.1
PECAHAN PERBELANJAAN BERDASARKAN
JENIS PROJEK GERAI DAN PASAR BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017



Sumber: MPS

- d. Berdasarkan **Jadual 1.10** dan **Carta 1.1**, bagi tahun 2015 hingga 2017, perbelanjaan yang paling rendah digunakan adalah bagi baik pulih surau iaitu sejumlah RM26,480 atau 1.4%. Manakala, peruntukan perbelanjaan yang paling tinggi adalah bagi 18 projek baik pulih bumbung dan *roller shutter* sejumlah RM0.61 juta (32.7%). Ia diikuti oleh naik taraf/baik pulih tandas iaitu sejumlah RM0.58 juta atau 31.5% bagi enam (6) projek, naik taraf medan selera sejumlah RM301,273 (16.2%), bina gerai baru RM239,786 (12.9%), baik pulih paip/pasang meter air baru sejumlah RM63,523 (3.4%) dan ubah suai kerusi sejumlah RM34,492 (1.9%).
- e. Ini menunjukkan keutamaan MPS adalah pada projek baik pulih kerosakan bumbung dan *roller shutter* serta baik pulih/naik taraf tandas iaitu masing-masing sebanyak enam (6) dan 18 projek. Manakala, hanya terdapat satu (1) projek masing-masing untuk projek naik taraf dan pembinaan baru gerai bagi tempoh 2015 hingga 2017. Ini menyebabkan masih terdapat kerosakan dan penyenggaraan yang belum dibaiki semasa lawatan Audit dibuat pada 16 hingga 18 Julai 2018 seperti lantai pecah, cat tertanggal dan pudar serta gerai kosong yang tidak terurus.

Maklum Balas MPS yang Diterima pada 21 September 2018

MPS hanya mempunyai peruntukan terhad kod objek 28199, 28799 dan 28207 bagi melaksanakan kerja-kerja pembaikan kecil. Justeru, MPS mempunyai kekangan untuk menyelesaikan semua aduan kerosakan dan melaksanakan projek penyenggaraan/naik taraf dalam tempoh yang singkat.

Pada pendapat Audit, MPS telah membelanjakan peruntukan yang diterima dengan sepenuhnya. Bagaimanapun, pengagihan peruntukan bagi jenis kerja/projek yang tidak seimbang boleh menjejaskan objektif MPS untuk mewujudkan infrastruktur yang lebih baik apabila terdapat kerosakan yang masih belum dibaiki dan disenggara yang mengganggu kelancaran perniagaan dan keselesaan pengunjung.

1.6.3.2. Pengurusan Projek

a. Kelulusan EOT

- i. Mengikut PK4 Pentadbiran Kontrak Dalam Perolehan Kerajaan, pelanjutan masa bagi kontrak kerja dibenarkan tertakluk kepada kelulusan Jawatankuasa Sebut Harga terlebih dahulu.
- ii. Bagi tahun 2015 hingga 2017, MPS telah melaksanakan 34 projek pembinaan/naik taraf serta penyenggaraan gerai dan pasar. Daripada jumlah tersebut, pihak Audit telah membuat semakan terhadap empat (4) daripada sembilan (9) projek yang siap dalam tempoh Lanjutan Masa (EOT). Maklumat berkaitan empat (4) projek tersebut adalah seperti **Jadual 1.11**.

JADUAL 1.11
KOS DAN TEMPOH ASAL EMPAT (4) PROJEK YANG
SIAP DALAM TEMPOH EOT BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

BIL.	NAMA PROJEK	KOS PROJEK (RM)	TEMPOH ASAL PROJEK
1.	Kerja-Kerja Membina Bumbung Serta Kerja-Kerja Berkaitan di Kios e-Kasih, Taman Ampangan	170,944	10.2.2016-5.4.2016
2.	Projek Membina 4 Unit Gerai dan Kerja-kerja Berkaitan di Gedung Lalang, Seremban	239,786	17.8.2015-11.10.2015
3.	Projek Menaik Taraf Tandas Awam dan Kerja-kerja Berkaitan di Jalan Lee Sam	142,668	16.8.2015-10.10.2016
4.	Cadangan Kerja-kerja Menaik Taraf Tandas Awam dan Kerja-kerja Berkaitan di Pasar Besar Seremban	259,130	15.4.2016-7.7.2016

Sumber: MPS

- iii. Berdasarkan **Jadual 1.11**, semakan Audit mendapati 11 lanjutan masa melibatkan tempoh antara 64 hingga 417 hari telah diluluskan oleh MPS disebabkan alasan seperti **Jadual 1.12**.

JADUAL 1.12
SIJIL LANJUTAN MASA YANG DILULUSKAN BAGI EMPAT (4) PROJEK
PEMBINAAN DAN NAIK TARAF GERAI DAN PASAR BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

NAMA/ NILAI PROJEK	EOT	TARIKH PERMOHONAN OLEH KONTRAKTOR	TARIKH DILULUSKAN OLEH MPS	TEMPOH LANJUTAN MASA	SEBAB PERMOHONAN EOT
Kerja-Kerja Membina Bumbung Serta Kerja-Kerja Berkaitan di Kios e-Kasih, Taman Empangan/ RM170,944	1	18.3.2016	15.6.2016	6.4.2016 sehingga 10.7.2016 (96 hari)	Kerja-kerja fabrikasi dan pemasangan memerlukan masa lima (5) minggu. Ini kerana kontraktor menunggu kelulusan MPS berkenaan struktur lukisan bumbung baru yang lebih sesuai daripada pelan lama.
	2	Tiada tarikh pada surat permohonan	28.12.2016	11.7.2016 sehingga 28.12.2016 (171 hari)	Kerja-kerja elektrik
JUMLAH	2			267	
Projek Membina 4 Unit Gerai dan Kerja-kerja Berkaitan di Gedung Lalang, Seremban/ RM239,786	1	8.10.2015	Tiada tarikh kelulusan	12.10.2015 sehingga 9.11.2015 (29 hari)	Menunggu peniaga berpindah ke tapak sementara.
	2	9.11.2015	Tiada tarikh kelulusan	10.11.2015 sehingga 7.12.2015 (28 hari)	Musim hujan dan menunggu keputusan pemilihan warna dan material bumbung dari MPS.
	3	1.12.2015	Tiada tarikh kelulusan	8.12.2015 sehingga 18.1.2016 (42 hari)	Musim hujan dan pembekal lewat membekalkan bumbung ke tapak projek.
	4	15.1.2016	1.12.2016	19.1.2016 sehingga 1.12.2016 (318 hari)	Musim hujan dan menunggu pemasangan meter dari syarikat air (SAINS) dan TNB.
JUMLAH	4			417	
Projek Menaik Taraf Tandas Awam dan Kerja-kerja Berkaitan di Jalan Lee Sam/ RM142,668	1 (Kontraktor Pertama)	18.10.2016	10.10.2016	11.10.2016 sehingga 20.11.2016 (42 hari)	Terdapat APK 1 untuk kerja penambahan memasang plaster siling untuk pemasangan item elektrik bernilai RM3,432.
	1 (Kontraktor Kedua)	9.11.2017	29.12.2017	29.10.2017 sehingga 20.11.2017 (22 hari)	Proses bekalan <i>partition board</i> tandas dan <i>sandblasted glass urinal division</i> dan <i>accessories</i> tandas dan musim hujan
JUMLAH	2			64	
Cadangan Kerja-kerja Menaik Taraf Tandas Awam dan Kerja-kerja Berkaitan di Pasar Besar Seremban/ RM259,130	1 (Kontraktor Pertama)	26.9.2016	7.7.2016	8.7.2016 sehingga 22.12.2016 (168 hari)	Terdapat APK berkaitan perubahan spesifikasi tangki kumbahan di mana pada BQ asal tangki tersebut tidak perlu ditukar. Setelah kerja dilaksanakan, didapati ia tidak boleh digunakan lagi.
	2	13.11.2016	22.12.2016	23.12.2016 sehingga 15.6.2017 (175 hari)	Kelewatan kelulusan daripada pihak IWK. Dalam tempoh ini, surat amaran kepada kontraktor telah dikeluarkan kerana kemajuan kerja hanya 30% berbanding sepatutnya 50%.

NAMA/ NILAI PROJEK	EOT	TARIKH PERMOHONAN OLEH KONTRAKTOR	TARIKH DILULUSKAN OLEH MPS	TEMPOH LANJUTAN MASA	SEBAB PERMOHONAN EOT
	1 (Kontraktor Kedua)	26.12.2017	29.12.2017	4.12.2017 sehingga 4.2.2018 (63 hari)	Terdapat APK pada pertambahan dan perubahan pada struktur kerja dan faktor cuaca.
JUMLAH	3			406	

Sumber: MPS

iv. Semakan selanjutnya mendapati perancangan yang kurang teliti daripada pihak MPS telah menyebabkan lanjutan masa ini diluluskan. Berdasarkan kepada kelemahan-kelemahan ini termasuklah perubahan spesifikasi dan reka bentuk, kelewatan bekalan air dan elektrik serta halangan pihak ketiga seperti penyewa tidak mampu membayar pendahuluan utiliti bagi gerai baru dibina. Butiran lanjut mengenai kelemahan tersebut adalah seperti berikut:

- EOT ke-empat (4) bagi Projek Membina 4 Unit Gerai dan Kerja-kerja Berkaitan di Gedung Lalang, Seremban didapati adalah berpunca daripada kelemahan perancangan awal projek di mana MPS tidak menguruskan dengan lebih awal mengenai bayaran deposit utiliti oleh penyewa. Sehubungan itu, MPS telah meluluskan EOT selama 318 hari bagi menyelesaikan perkara tersebut. Pihak Audit berpendapat ia bukan berpunca daripada kontraktor.
 - EOT pertama dan kedua (kontraktor pertama) bagi Cadangan Kerja-kerja Menaik Taraf Tandas Awam dan Kerja-kerja Berkaitan di Pasar Besar Seremban didapati adalah berpunca daripada kelemahan perancangan awal projek di mana MPS tidak melaksanakan kajian awal terhadap tangki kumbahan asal tandas, sama ada masih boleh digunakan atau tidak. Ia hanya diketahui setelah kerja-kerja dimulakan menyebabkan kerja lewat dilaksanakan oleh kontraktor. Bagaimanapun, pihak Audit berpendapat kemajuan kerja kontraktor juga antara penyumbang kelewatan sehingga kontrak ditamatkan.
- v. Kelewatan ini telah menyebabkan peniaga lewat berpindah masuk ke gerai baru dan terpaksa berniaga di tapak sementara yang kurang selesa dalam tempoh melebihi setahun. Selain itu, pengunjung juga lewat untuk menikmati kemudahan yang disediakan. Manakala, MPS pula terpaksa menanggung kenaikan kos sejumlah RM85,865 bagi 11 APK untuk empat (4) projek tersebut akibat kelemahan dalam perancangan skop kerja. Butiran lanjut adalah seperti **Jadual 1.13**.

JADUAL 1.13
BILANGAN DAN JUMLAH APK BAGI EMPAT (4) PROJEK PEMBINAAN, NAIK
TARAF DAN PENYENGGARAAN GERAI DAN PASAR BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

BIL.	NAMA PROJEK	BILANGAN APK	NILAI APK (RM)
1.	Projek Membina 4 Unit Gerai dan Kerja-kerja Berkaitan di Gedung Lalang, Seremban	2	31,518
2.	Kerja-Kerja Membina Bumbung Serta Kerja-Kerja Berkaitan di Kios e-Kasih, Taman Ampangan	2	22,965
3.	Tandas Lee Sam	1	3,432
4.	Tandas Pasar Awam Seremban	6	27,950
JUMLAH		11	85,865

Sumber: MPS

Maklum Balas MPS yang Diterima pada 21 September 2018

Bagi perubahan struktur bumbung projek di gerai e-Kasih, pihak kontraktor telah mengemukakan cadangan struktur bumbung yang baru. Bagaimanapun, cadangan tersebut ditolak kerana pihak kontraktor tidak mengemukakan *shop drawing* yang disahkan oleh Jurutera Bertauliah (Ir.). Pihak kontraktor mengambil masa untuk mengemukakan semula dokumen tersebut dan menyebabkan kelulusan daripada MPS lewat dikeluarkan.

Kelewatan penyambungan bekalan (pemasangan meter) oleh SAINS dan TNB bukanlah di bawah kawalan MPS. Selain itu, kelewatan ini juga berpunca daripada proses pengisian dan pengundian penyewa untuk gerai-gerai tersebut. Hal ini dirumitkan lagi apabila penyewa tidak mampu untuk membayar deposit penyambungan bekalan utiliti. Justeru itu, MPS mengambil langkah proaktif untuk memberi pinjaman pendahuluan kepada penyewa agar pihak kontraktor dapat berurusan dengan syarikat utiliti.

Sebagai langkah pembetulan, MPS akan menghantar pegawai dan kakitangan teknikal menghadiri kursus dalam bidang pengurusan dan pentadbiran kontrak agar lebih mahir dalam menguruskan projek di tapak.

Pada pendapat Audit, pengurusan projek daripada aspek kelulusan EOT adalah tidak cekap di mana kelemahan dalam perancangan dan pemantauan prestasi kerja kontraktor adalah punca kepada kelewatan projek disiapkan dalam tempoh yang ditetapkan. Keadaan ini telah menyebabkan fasiliti yang sepatutnya disediakan tidak dapat digunakan oleh pengguna.

b. Sebut Harga Tidak Lengkap dan Tidak Jelas

- Berdasarkan Arahan Perbendaharaan 174.1(a), apabila tender atau sebut harga dipelawa, spesifikasinya hendaklah jelas supaya petender mendapat gambaran mengenai kehendak Kerajaan. Spesifikasi kerja yang lengkap juga akan memudahkan pihak kontraktor untuk menjalankan kerja-kerja yang ditawarkan di samping menjadi panduan MPS untuk memantau hasil kerja kontraktor.
- Semakan Audit mendapati butiran kerja yang disediakan dalam dokumen sebut harga bagi Kerja-Kerja Membina Bumbung Serta Kerja-Kerja Berkaitan Di Kiosk e-Kasih, Taman Ampangan, Seremban yang bernilai RM170,944 adalah tidak terperinci dan tidak tepat. Dokumen sebut harga yang disediakan oleh Jabatan Kejuruteraan MPS tidak mengandungi kuantiti bagi kerja pendawaian mata lampu, pendawaian soket alur keluar untuk mata kipas serta bagi membekal dan memasang lampu *high bay*. Selain itu, harga yang ditawarkan oleh penyebut harga bagi kerja-kerja penyediaan tapak dan membina bumbung berstruktur adalah tidak munasabah berbanding harga anggaran jabatan. Butiran spesifikasi yang tidak jelas serta perbandingan harga jabatan dan harga kontraktor terpilih bagi kerja-kerja membina bumbung serta kerja-kerja berkaitan di kiosk e-Kasih, Taman Ampangan adalah seperti **Jadual 1.14** dan **Jadual 1.15**.

JADUAL 1.14
SPESIFIKASI KERJA YANG TIDAK JELAS BAGI KERJA-KERJA MEMBINA BUMBUNG
SERTA KERJA-KERJA BERKAITAN DI KIOSK E-KASIH, TAMAN EMPANGAN DAN
KERJA-KERJA MENYENGGARA SURAU MEDAN SELERA JALAN PENGHULU CANTIK

BIL.	BUTIRAN KERJA	SPESIFIKASI YANG TIDAK JELAS	NILAI KERJA (RM)
1.	Kerja-Kerja Membina Bumbung Serta Kerja-Kerja Berkaitan di Kiosk E-Kasih, Taman Ampangan, Seremban		
	Pendawaian mata lampu menggunakan kabel PVK 4 mm persegi	Kuantiti	450
	Pendawaian soket alur keluar (SAK) 13 amp untuk mata kipas 24' <i>Industrial Wall Fan</i> berkembar berlitup logam menggunakan kabel 2.5 mm persegi	Kuantiti	200
	Membekal dan memasang lampu <i>high bay</i> (rantai tahan lasak) lantera lampu limpah l/d peralatan kawalan dan <i>mentol ceramic metal halide</i> 240V, IP 66.	Kuantiti	450
2.	Kerja-Kerja Menyenggara Surau Medan Selera Jalan Penghulu Cantik		
	Menukar laluan paip meter PVC yang terkeluar ke dalam dinding bangunan serta membekal dan memasang 4 kepala paip baharu tempat wuduk lelaki dan wanita dan menukar <i>stopcock</i> laluan paip yang rosak kepada yang baru serta mencuci dua (2) buah tangki air yang ada.	Jenis kepala paip	120
	Membekal dan memasang karpet surau baru jenis	Jenis karpet	1,840
	Membekal dan memasang <i>signage</i> penanda arah	Jenis, warna, bentuk dan saiz papan tanda	200
	Membekal tempat penyidai sejadah dan telekung	Jenis, warna dan bentuk	200

Sumber: MPS

JADUAL 1.15
BERBANDINGAN HARGA JABATAN DAN
HARGA KONTRAKTOR TERPILIH BAGI KERJA-KERJA MEMBINA
BUMBUNG SERTA KERJA-KERJA BERKAITAN DI KIOSK E-KASIH, TAMAN AMPANGAN

BIL.	KERJA	JUMLAH HARGA KONTRAKTOR TERPILIH DALAM DOKUMEN SEBUT HARGA (RM)	JUMLAH HARGA ANGGARAN JABATAN (RM)
1.	Kerja –Kerja Penyediaan Tapak Kerja-kerja <i>setting out</i> dan pengorekan untuk penyediaan tapak berukuran 20 m X 33 m serta kerja-kerja berkaitan seperti dalam lukisan	52,800	6,600
2.	Kerja-Kerja Membina Bumbung Berstruktur kerja-kerja membina dan menyiapkan bumbung berstruktur dengan anggaran keluasan 20m X 33m termasuk kerja-kerja penggalian, pembinaan asas <i>pad</i> , <i>column stump</i> , rasuk, struktur tiang, kerangka bumbung dan kemasan bumbung serta kerja-kerja berkaitan seperti dalam lukisan	2,500	65,000

Sumber: MPS

- Pihak Audit dimaklumkan oleh Penolong Jurutera, pihaknya terlepas pandang untuk mengisi perincian Sebut Harga tersebut dan hanya menyedari setelah kerja-kerja mula dilaksanakan. Perkara ini mengakibatkan dua (2) Arahan Perubahan Kerja bernilai RM22,965 dikeluarkan oleh MPS adalah seperti **Jadual 1.16**.

JADUAL 1.16
SENARAI ARAHAN PERUBAHAN KERJA BAGI KERJA-KERJA MEMBINA
BUMBUNG SERTA KERJA-KERJA BERKAITAN DI KIOSK e-KASIH, TAMAN AMPANGAN

ARAHAN PERUBAHAN KERJA (APK)	KERJA	HARGA (RM)
1	Pendawaian mata lampu menggunakan kabel PVK 4mm persegi (<i>Life, Neutral & Earth</i>) – 10 nos X RM215	2,150
	Pendawaian soket alur keluar (SAK) 13A untuk mata kipas 24' <i>industrial wall fan</i> berkembar berlitup logam menggunakan kabel 2.5mm persegi (<i>Life, Neutral & Earth</i>) - 5 nos X RM135	675
	Membekal dan memasang lampu <i>high bay</i> - 10 nos X RM450	4,500
	<i>Site clearing</i>	500
	Menggali, menghancurkan dan mengangkut segala serpihan	3,899
	Bekalan paip UPVC 6 "(longkang) - 70 meter - <i>Pipe</i> UPVC 6 "- RM70.00 X RM35	2,450
	Bekalan paip UPVC 4 "(RWDP) - 48 meter - <i>Pipe</i> UPVC 4 "- 48 meter X RM25	1,200
	Bekalan longkang separuh bulatan 150mm - 45 meter - 45 meter X RM25	1,125
2	Kerja-kerja penambahan memasang paip serta <i>sump</i> batu bata.	6,466
JUMLAH		22,965

Sumber: MPS

Maklum Balas MPS yang Diterima pada 21 September 2018

Pelantikan kontraktor adalah berdasarkan harga jumlah sesuatu kontrak/kerja. MPS tidak mengamalkan semakan harga setiap item bagi kerja-kerja sebut harga. Bagaimanapun, sebagai langkah penambahbaikan, semua BQ akan disemak oleh Juruukur Bahan selepas ini supaya kesilapan sama tidak berulang.

Pada pendapat Audit, kelemahan pegawai dalam penyediaan spesifikasi projek boleh menyebabkan MPS berhadapan dengan risiko kenaikan kos projek melalui pemberian APK dan pemberian lanjutan masa yang melebihi tempoh asal projek.

1.6.3.3. Pentadbiran Kontrak

a. Perjanjian Sewa Tidak Dipatuhi

- i. Berdasarkan perenggan Kewajipan Penyewa pada Perjanjian Penyewaan dan Perenggan Ubahsuai dan Kerosakan Bangunan pada Surat Tawaran menyatakan penyewa tidak dibenarkan menambah, mengubahsuai atau menukar bentuk binaan premis tanpa mendapat kebenaran bertulis daripada MPS. Selain itu, penyewa juga tidak dibenarkan meletak kerusi, meja atau apa-apa barang perniagaan di luar kawasan yang dikhaskan baginya, di laluan lalu-lalang, di siar kaki atau di mana-mana tempat yang dilarang oleh MPS.
- ii. Lawatan Audit terhadap 21 lokasi gerai yang terdiri daripada 266 lot gerai pada 16 hingga 18 Julai 2018 mendapati terdapat peniaga melakukan perkara-perkara yang tidak dibenarkan dalam perjanjian seperti mengubahsuai premis tanpa kebenaran dan menambah khemah berlantai di luar premis, meletakkan kerusi, meja atau apa-apa barang perniagaan di luar kawasan yang dikhaskan baginya, menambah bilangan lampu daripada yang sedia ada dan menyalurkan bekalan elektrik kepada gerai persendirian bersebelahan kiosk MPS adalah seperti **Jadual 1.17** dan **Gambar 1.10** hingga **Gambar 1.15**.

JADUAL 1.17
BILANGAN LOT GERAI YANG MENGUBAHSUAI
PREMSI GERAI TANPA KEBENARAN BERTULIS DARIPADA MPS

BIL.	LOKASI GERAI	JUMLAH LOT GERAI	BILANGAN GERAI YANG MEMBUAT PENGUBAHSUAIAN TANPA KEBENARAN	
			BANGUNAN/KHEMAH/ KERUSI MEJA	LAMPU
1.	Gerai Kg. Panchor	4	4	0
2.	Gerai Baru Gedong Lalang	4	0	2
3.	Kiosk e-Kasih Perhentian Bas <i>Garden Avenue</i> Seremban 2	1	0	1
4.	Kiosk Penjaja e-Kasih	14	2	0
5.	Taman Seri Mawar	11	6	0
JUMLAH		34	12	3

Sumber: MPS

GAMBAR 1.10



Kiosk Garden Avanie, Seremban 2
 - Menyalurkan Bekalan Elektrik Kepada Gerai Bersebelahan Tanpa Kebenaran (18.07.2018)

GAMBAR 1.11



Gerai Kg Panchor
 - Membina Ruang Tambahan Gerai Tanpa Kebenaran (18.07.2018)

GAMBAR 1.12



Gerai Kg Panchor
 - Membina Bangunan Gerai Tambahan Tanpa Kebenaran (18.07.2018)

GAMBAR 1.13



Kiosk e-Kasih
 - Menambah Kerusi Meja di Luar Kawasan Dikhaskan Tanpa Kebenaran (18.07.2018)

GAMBAR 1.14



Gerai Taman Seri Mawar
- Menambah Khemah dan Ruang Niaga
di Luar Kawasan Dikhaskan Serta Mempunyai
Sangkar Ternakan Ayam
(18.07.2018)

GAMBAR 1.15



Gerai Taman Seri Mawar
- Menambah Khemah Dan Ruang Niaga di Luar
Kawasan Dikhaskan Serta Mempunyai Sangkar
Ternakan Ayam
(18.07.2018)

- iii. Perkara ini disebabkan Jabatan Pelesenan dan Pembersihan tidak melaksanakan pemantauan secara berkala dan hanya berdasarkan aduan daripada pengguna atau penyewa. Selain itu, MPS juga menghadapi masalah kekurangan kakitangan untuk melaksanakan pemantauan dan pemeriksaan kerana mempunyai seorang pegawai penguatkuasaan untuk gerai dan pasar di samping tugas-tugas hakiki yang lain. Keadaan ini berisiko mengundang bahaya kepada pengunjung dan peniaga kerana struktur binaan tidak mendapat pengesahan keselamatan daripada pihak MPS.
- iv. Pihak MPS telah melaksanakan tindakan penguatkuasaan terhadap isu yang dibangkitkan seperti di **Gambar 1.16**.



GAMBAR 1.16
Gerai Taman Seri Mawar
- Ruang Niaga di Luar Kawasan Dikhaskan Telah
Dikenakan Tindakan Penguatkuasaan
(September 2018)
(Sumber: MPS)

Maklum Balas MPS yang Diterima pada 21 September 2018

Jabatan telah mengeluarkan sebanyak 17 notis tunjuk sebab kepada penyewa atas pelbagai kesalahan yang melanggar syarat perjanjian sewa gerai. Bagi pemantauan secara berkala, Jabatan menetapkan semakan dijalankan oleh Penolong Pegawai Kesihatan Persekitaran mengikut zon.

Pada pendapat Audit, kelemahan dalam tindakan penguatkuasaan oleh pihak MPS telah menyebabkan berlakunya pelbagai kesalahan yang melanggar syarat perjanjian sewa gerai oleh penyewa gerai. Keadaan ini boleh menjejaskan imej MPS.

1.6.3.4. Penyenggaraan Gerai Secara Berkala Tidak Dilaksanakan

- a. Mengikut 1 Pekeliling Perbendaharaan AM 2.5, Penyenggaraan aset bertujuan untuk memastikan aset berfungsi dengan lancar, berterusan dan selamat digunakan. Penyenggaraan terbahagi kepada penyenggaraan mencegah kerosakan (*Preventive Maintenance*) dan penyenggaraan membaiki kerosakan (*Corrective Maintenance*) bagi memastikan operasi berjalan dengan lancar dan berterusan. Program penyenggaraan hendaklah dirancang, disediakan dan dilaksanakan mengikut jadual yang telah ditetapkan melainkan sesuatu aset itu memerlukan penyenggaraan segera.
- b. Semakan Audit mendapati MPS tidak melaksanakan penyenggaraan terhadap kerja-kerja yang memerlukan penyenggaraan berkala seperti penetapan tempoh untuk pemeriksaan bumbung/kelengkapan/fizikal gerai, mengecat premis gerai dan pembersihan lot gerai yang kosong. MPS hanya menjalankan kerja-kerja pembersihan harian seperti menyapu sampah serta mencuci longkang dan tandas berdasarkan jadual tugas. Manakala projek penyenggaraan/pembaikan hanya dilaksanakan sekiranya terdapat aduan dan permohonan daripada JPP seperti membaik pulih peralatan rosak/tidak berfungsi serta membaik pulih sistem saliran. Bagaimanapun, tiada bukti pemantauan atau pengesahan daripada penyelia terhadap kerja-kerja pembersihan yang telah dilaksanakan bagi memastikan ia telah dibuat mengikut jadual. Bagi kerja-kerja pembersihan di Terminal 1 pula, ia dilaksanakan oleh kontraktor pembersihan melalui kontrak bermasa bagi tempoh 2015 hingga 2017. Kontrak terkini bernilai RM34,544 sebulan selama tiga (3) tahun berakhir 31 Ogos 2020. Semakan Audit mendapati terdapat pengesahan oleh Unit Terminal 1 terhadap kerja pembersihan yang dilaksanakan oleh syarikat pembersihan.
- c. Lawatan Audit bersama pegawai MPS pada 16 hingga 18 Julai dan 29 Ogos 2018 di 21 lokasi gerai mendapati tahap penyenggaraan daripada segi kebolegunaan, keselamatan dan kebersihan adalah kurang memuaskan kerana terdapat kerosakan yang belum diperbaiki dan tahap kebersihan yang perlu dipertingkatkan. Keadaan ini juga tidak selaras dengan kos senggaraan yang dikenakan terhadap penyewa antara RM25 hingga RM60 sebulan. Antara perkara-perkara yang ditemui semasa lawatan diadakan adalah seperti **Jadual 1.18**.

JADUAL 1.18
KEROSAKAN GERAI AKIBAT TIDAK DISENGGARA DENGAN BAIK

BIL.	LOKASI GERAI	BILANGAN GERAI	JENIS KEROSAKAN
1.	Kompleks Penjaja Jalan Lee Sam	90	i. Tandas OKU rosak ii. Longkang kotor iii. Bumbung bocor iv. Lantai pecah akibat paip bocor v. Cat tertanggal dan pudar
2.	Gerai Baru Gedong Lalang	4	Siling rosak dan bocor
3.	Medan Selera Penghulu Cantik	14	i. Apron laluan ke tandas pecah ii. <i>Grease Trap</i> tidak diselenggara
4.	Pusat Penjaja Bt 4½ Jalan Tampin	17	Bumbung bocor
5.	Gerai Taman Desa Rhu Sikamat	10	i. Tandas kotor ii. Bumbung bocor dan reput
6.	Tapak 1 Senawang	6	i. Lantai kotor ii. Keadaan sekitar gerai semak samun, longgokan sampah di gerai kosong tidak dibersihkan
7.	Kiosk Perhentian Bas Garden Avenue Seremban 2	1	i. Pokok besar membahayakan gerai ii. Bumbung bocor dan usang iii. Pintu <i>roller shutter</i> berkarat
8.	Gerai Batu 2 ½ Jalan Kuala Pilah	20	i. Bangunan gerai kelihatan uzur, cat lama mengelupas dan berlumut ii. Gerai kosong kotor dan terbiar dengan sampah longgok
9.	Kiosk Penjaja e-Kasih	14	i. Longkang kotor dan berbau ii. Pembuangan barangan rosak di kiosk kosong dan pencemaran bau akibat tiada tandas disediakan
10.	Terminal 1, Seremban	76	Pendawaian elektrik tidak teratur

Sumber: Jabatan Audit Negara

- d. Berdasarkan **Jadual 1.18**, semakan Audit mendapati perkara ini disebabkan MPS tidak mempunyai *Standard Operation Procedure* (SOP) berkaitan penyenggaraan berkala gerai dan pasar kerana pembaikan dilaksanakan berdasarkan aduan daripada penyewa, orang awam atau JPP. Pegawai Pelesenan dan Pembersihan MPS memaklumkan pembersihan gerai dan pasar kurang memuaskan disebabkan faktor kekurangan pekerja pembersihan di setiap lokasi. JPP ada mencadangkan untuk melantik kontraktor pembersihan tetapi ianya akan melibatkan kos yang tinggi di mana kos senggaraan juga tidak dapat menampung bayaran tersebut.
- e. Selain itu, belanjawan MPS yang diluluskan bagi tahun 2015 hingga 2017 menunjukkan tiada peruntukan bagi kod objek 28000 iaitu penyenggaraan dan pembaikan kecil yang disalurkan kepada JPP selaku jabatan yang bertanggungjawab menyelia gerai MPS. Perbelanjaan kerja penyenggaraan dan pembaikan kecil serta pembersihan gerai dan pasar dimasukkan di bawah kod objek 29000 dan 26000. Manakala peruntukan bagi projek pembinaan, naik taraf dan penyenggaraan akan terus disalurkan ke Jabatan Kejuruteraan selaku jabatan pelaksana bagi projek tersebut. Butiran lanjut mengenai peruntukan dan perbelanjaan penyenggaraan gerai dan pasar JPP bagi tahun 2015 hingga 2017 adalah seperti **Jadual 1.19**.

JADUAL 1.19
PERUNTUKAN PENYENGGARAAN GERAJ DAN PASAR
JABATAN PELESENAN DAN PEMBERSIHAN BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	PERMOHONAN PERUNTUKAN PENYENGGARAAN (RM)		PERUNTUKAN DILULUSKAN (RM)		PERBELANJAAN PENYENGGARAAN (RM)	
	KERJA (KOD 29000)	BAHAN PENCUCIAN (KOD 26000)	KERJA (KOD 29000)	BAHAN PENCUCIAN (KOD 26000)	KERJA (KOD 29000)	BAHAN PENCUCIAN (KOD 26000)
2015	-	10,000	-	10,000	-	10,000
2016	-	10,600	-	11,300	-	11,300
2017	348,000	-	156,000	-	327,000	-
JUMLAH	348,000	20,600	156,000	21,300	327,000	21,300

Sumber: MPS

- f. Berdasarkan **Jadual 1.19**, semakan Audit mendapati bagi tahun 2017 JPP telah memohon peruntukan untuk dua (2) kontrak bagi kerja-kerja penyenggaraan perangkap minyak dan kerja-kerja pembersihan gerai di Medan Selera Ampangan sejumlah RM0.35 juta dan hanya diluluskan sejumlah RM0.16 juta. Bagaimanapun, MPS telah membuat perbelanjaan melebihi peruntukan diluluskan iaitu sejumlah RM0.33 juta untuk kerja-kerja tersebut. Semakan Audit mendapati jumlah lebihan perbelanjaan tersebut adalah daripada dana peruntukan bagi kerja-kerja lain yang tidak dilaksanakan di bawah kod objek yang sama iaitu 29000.
- g. JPP hanya mendapat peruntukan bagi perolehan bekalan bahan-bahan pencuci industri dan pewangi untuk pembersihan tandas awam dan gerai MPS. Bagi tahun 2017 pula peruntukan tersebut dipindahkan ke Jabatan Kewangan di mana JPP hanya memohon bahan-bahan pencucian melalui permohonan pengeluaran stok.
- h. Pegawai Pelesenan dan Pembersihan MPS memaklumkan, telah menjadi amalan MPS untuk meletakkan peruntukan kod objek 28000 di bawah Jabatan Kejuruteraan. Jabatan tersebut akan melaksanakan kerja-kerja penyenggaraan dan pembaikan awam, elektrik dan mekanikal bagi semua bangunan hakmilik MPS. Selain itu, Jabatan Kejuruteraan juga akan melaksanakan kerja-kerja pembaikan sekiranya terdapat permohonan daripada JPP.
- i. Penyenggaraan yang tidak dilaksanakan dengan baik akan menyebabkan kerosakan menjadi lebih teruk dan seterusnya meningkatkan kos penyenggaraan. Tahap kebersihan gerai dan pasar yang tidak memuaskan, peralatan rosak dan gerai kosong yang terbiar turut menimbulkan rasa tidak selesa kepada penyewa dan pengunjung seperti **Gambar 1.17** hingga **Gambar 1.24**. Tindakan pembersihan dan penyenggaraan di lokasi yang

dibangkitkan telah dilaksanakan oleh pihak MPS seperti **Gambar 1.25** hingga **Gambar 1.26**.

GAMBAR 1.17



GAMBAR 1.18



Kompleks Penjaja Jalan Lee Sam
- Salur Air Bocor Menjejaskan Kayu Penahan dan Menyebabkan Simen Lantai Retak
(16.07.2018)

GAMBAR 1.19



Kios Penjaja e-Kasih
- Longkang Tersumbat dan Berbau
(18.07.2018)

GAMBAR 1.20



Kiosk Perhentian Bas Garden Avenue Seremban 2
- Bumbung Kayu Telah Reput dan Pintu Roller Shutter Telah Berkarat
(18.07.2018)

GAMBAR 1.21



Kios Rangkaian Terminal 1, Seremban
- Pendawaian Elektrik yang Tidak Teratur
(18.07.2018)

GAMBAR 1.22



Kios Rangkaian Terminal 1, Seremban
- Pendawaian Elektrik yang Tidak Teratur
(18.07.2018)

GAMBAR 1.23



Gerai Taman Desa Rhu, Sikamat
- Siling Bumbung yang Pecah dan Hampir Roboh
(29.08.2018)

GAMBAR 1.24



Gerai Batu 2 ½ Jalan Kuala Pilah
- Bangunan Kelihatan Uzur, Cat Lama
Mengelupas dan Berlumut
(18.07.2018)

GAMBAR 1.25



Kios Penjaja e-Kasih
- Longkang Tersumbat Telah Dibersihkan
(September 2018)
(Sumber: MPS)

GAMBAR 1.26



Kios Rangkaian Terminal 1, Seremban
- Pendawaian Elektrik yang Telah Dikemaskan
(September 2018)
(Sumber: MPS)

Maklum Balas MPS yang Diterima pada 21 September 2018

MPS tidak berkemampuan untuk melaksanakan kerja-kerja pembaikan secara *departmental* kerana kekurangan kakitangan dan kekangan peruntukan. Justeru itu, kerja-kerja pembaikan akan dilaksanakan secara kontrak dan dimasukkan dalam perancangan tahun hadapan. Bagi menambah baik sistem kerja, MPS telah menyediakan borang semakan (*checklist*) bagi kerja pembersihan di gerai dan pasar. Untuk meningkatkan tahap kebersihan gerai dan pasar, MPS mengambil inisiatif dengan membuat penggantian pekerja berdasarkan saiz dan lokasi gerai serta menambah bantuan pekerja dari Renjer Bandar. Selain itu, Jabatan Kejuruteraan juga telah menyediakan jadual bagi pemeriksaan berkala bagi setiap bangunan hakmilik MPS. Bagi menambah baik pengurusan gerai dan pasar, MPS telah menyediakan *Standard Operation Procedure* (SOP) penyenggaraan berkala gerai dan pasar. SOP ini dijadikan sebagai panduan kepada kakitangan Jabatan yang terlibat dalam kerja pembersihan gerai dan pasar.

Pada pendapat Audit, prestasi pelaksanaan penyenggaraan gerai dan pasar masih belum berada di tahap yang optimum bagi mencapai objektif

MPS iaitu mewujudkan infrastruktur yang lebih baik sebagai langkah menaik taraf peniaga dan gerai tepi jalan. Ini kerana tahap penyenggaraan daripada segi kebolegunaan, keselamatan dan kebersihan masih perlu diperbaiki dan dipertingkatkan.

1.6.3.5. Pengurusan Aduan Awam

- a. Berdasarkan Piagam Pelanggan Unit Aduan MPS tahun 2015, aduan yang diterima hendaklah diambil tindakan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja. Mulai tahun 2016, ia telah ditambah baik dengan membahagikan aduan kepada tiga (3) kategori iaitu Aduan Mudah di mana tempoh tindakan hendaklah dilaksanakan dalam satu (1) hari bekerja, Aduan Jangka Pendek (7 hari bekerja) dan aduan jangka panjang (90 hari bekerja).
- b. Semakan Audit mendapati Unit Aduan MPS telah menerima 64 aduan berkaitan bagi tahun 2015 hingga 2017 melalui sistem e-Public di laman web MPS, telefon dan secara bertulis. Analisis Audit terhadap 64 senarai aduan gerai mendapati 56 aduan (87.5%) telah diselesaikan manakala lapan (8) aduan bagi tahun 2017 masih dalam status 'tindakan' dan 'siasatan' pihak MPS setakat bulan Ogos 2018. Lima (5) daripadanya adalah aduan berulang daripada pengadu yang sama (aduan di lot gerai daging khinzir, Pasar Seremban). Manakala tiga (3) lagi adalah di lokasi gerai Batu 2½ Jalan Seremban Kuala Pilah, Gerai Jabatan Pendidikan dan Jalan Lee Sam.
- c. Analisis Audit terhadap tempoh tindakan yang diambil bagi menyelesaikan 25 aduan bagi tahun 2016 mendapati enam (6) aduan mudah telah diselesaikan dalam tempoh satu (1) hingga 30 hari di mana dua (2) aduan telah berjaya diselesaikan mengikut tempoh satu (1) hari yang ditetapkan. Manakala 15 lagi aduan diselesaikan dalam tempoh dua (2) hingga melebihi 90 hari iaitu melebihi tempoh ditetapkan. Bagi aduan jangka pendek pula, satu (1) aduan telah diselesaikan melebihi tempoh tujuh (7) hari ditetapkan iaitu dalam tempoh 31 hingga 90 hari. Manakala bagi aduan jangka panjang, lima (5) aduan telah berjaya diselesaikan dalam tempoh 90 hari ditetapkan dan dua (2) aduan diselesaikan melebihi tempoh iaitu masing-masing selama 169 dan 175 hari. Butiran lanjut mengenai bilangan aduan yang telah diselesaikan bagi tahun 2015 hingga 2017 dan tempoh penyelesaian 25 aduan bagi tahun 2016 adalah seperti **Jadual 1.20** dan **Jadual 1.21**.

JADUAL 1.20
BILANGAN ADUAN SELESAI BERBANDING
ADUAN DITERIMA BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	BILANGAN ADUAN DITERIMA	ADUAN SELESAI	
		BIL.	(%)
2015	14	14	100
2016	25	25	100
2017	25	17	68.0
JUMLAH	64	56	87.5

Sumber: MPS

JADUAL 1.21
TEMPOH ADUAN AWAM DISELESAIKAN BAGI TAHUN 2016

BIL.	JENIS ADUAN	TEMPOH TINDAKAN PERLU DILAKSANAKAN	JUMLAH SAMPEL	TEMPOH ADUAN DISELESAIKAN (HARI)			JUMLAH
				1-30	31-90	Melebihi 90	
1.	Aduan Mudah	1 hari bekerja	17	6	9	2	17
2.	Aduan Jangka Pendek	7 hari bekerja	1	0	1	0	1
3.	Aduan Jangka Panjang	90 hari bekerja	7	0	5	2	7
JUMLAH			25	6	15	4	25

Sumber: MPS

- d. Kelewatan menyelesaikan aduan adalah disebabkan beberapa faktor antaranya ialah proses pelantikan kontraktor, penglibatan agensi lain seperti Perbadanan Pengurusan Sisa Pepejal dan memerlukan jumlah peruntukan kewangan yang agak besar. Kelewatan pihak MPS menyelesaikan aduan akan menjejaskan imej MPS sebagai sebuah Pihak Berkuasa Tempatan.

Maklum Balas MPS yang Diterima pada 21 September 2018

Lima (5) aduan berulang bagi lot gerai daging khinzir, Pasar Besar Seremban dan di gerai Jabatan Pendidikan telah diambil tindakan awal dan hanya tidak dikemas kini di dalam Sistem e-Public. Aduan bagi kerosakan bumbung bagi gerai Batu 2½ Jalan Seremban Kuala Pilah dan gerai Jalan Lee Sam tidak dapat dilaksanakan segera kerana memerlukan peruntukan yang besar. Kerja-kerja tersebut akan dimasukkan dalam perancangan tahun hadapan.

Pada pendapat Audit, pengurusan aduan awam MPS telah mencapai ketetapan piagam pelanggan aduan awam MPS kerana 87.5% aduan telah berjaya diselesaikan. Bagaimanapun, masih ada ruang penambahbaikan untuk memastikan aduan dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan bagi memastikan imej MPS tidak terjejas.

1.7. SYOR AUDIT

Bagi memastikan kelemahan dalam pengurusan gerai dan pasar yang dibangkitkan tidak berterusan pada masa hadapan dan MPS mendapat *best value for money* atas perolehan dan perkhidmatan berkaitan pengurusan gerai dan pasar yang telah dilaksanakan, adalah disyorkan pihak MPS mengambil tindakan seperti berikut:

1.7.1. Menyediakan SOP lengkap berkaitan pengurusan gerai dan pasar dengan memasukkan prosedur kerja berkaitan penyenggaraan berkala termasuk pembersihan gerai kosong. Selain itu, MPS perlu memastikan kerosakan pada gerai dan pasar dibaiki dan disenggara dengan segera bagi mengelakkan ia bertambah serius seterusnya meningkatkan kos kepada MPS;

1.7.2. Melaksanakan pemantauan secara berkala dan mengambil tindakan sewajarnya terhadap penyewa yang gagal mematuhi syarat perjanjian agar kepentingan MPS terpelihara;

1.7.3. Memastikan projek yang dilaksanakan dirancang dengan baik dengan mengambil kira elemen-elemen penting seperti tempoh masa projek, spesifikasi yang lengkap dan pelantikan kontraktor yang berpengalaman bagi memastikan projek tidak terbengkalai serta dapat disiapkan dalam tempoh masa ditetapkan;

1.7.4. Kutipan tunggakan hutang hendaklah dilaksanakan dengan lebih cekap supaya MPS mendapat hasil yang sepatutnya dikutip dan seterusnya dapat mengurangkan jumlah tunggakan hutang terkumpul; dan

1.7.5. Melaksanakan kempen penjagaan kebersihan gerai dan pasar bagi keselesaan dan kemudahan pengunjung MPS serta mewujudkan kotak aduan di setiap lokasi gerai untuk membuat aduan pelanggan.

MENTERI BESAR DIPERBADANKAN

2. SYARIKAT AIR NEGERI SEMBILAN SDN. BHD.

2.1. LATAR BELAKANG

2.1.1. Syarikat Air Negeri Sembilan Berhad telah diperbadankan sebagai syarikat awam di bawah Seksyen 16(4) Akta Syarikat 1965 pada 15 Mac 2007. Pada 19 September 2008, Syarikat Air Negeri Sembilan Berhad telah bertukar menjadi sebuah syarikat persendirian dengan nama Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd. (SAINS). SAINS telah dipertanggungjawabkan untuk mengambil alih peranan dan fungsi pengurusan sistem bekalan air di Negeri Sembilan dari Jabatan Bekalan Air Negeri Sembilan (JBANS) mulai 1 Januari 2009. SAINS dimiliki sepenuhnya oleh Menteri Besar Negeri Sembilan Diperbadankan (MBI) dan modal dibenarkan serta modal berbayar masing-masing berjumlah RM1 juta. SAINS merupakan sebuah agensi berlesen yang menerima mandat daripada Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara (SPAN) di bawah Seksyen 174, Akta Industri Perkhidmatan Air (AIPA 2006) pada 1 Januari 2009. Objektif utama syarikat adalah untuk membekalkan air terawat yang memenuhi piawaian kebangsaan dan Kementerian Kesihatan Malaysia. Visi SAINS pula adalah untuk menjadi pengendali air terawat terbaik melalui kecemerlangan, inovasi dan sikap bertanggungjawab terhadap komuniti serta alam sekitar. Manakala misi SAINS pula adalah untuk membekalkan bekalan air secara berterusan yang memenuhi piawaian kebangsaan dan secara ekonomik. SAINS beroperasi di Kompleks PKNNS, Jalan Persiaran S2 B2, Seremban. Kegiatan utama SAINS adalah mengeluarkan dan mengagihkan air terawat kepada pengguna dalam kawasan agihan yang berteraskan kepada tiga (3) aktiviti utama seperti **Jadual 2.1**.

JADUAL 2.1
AKTIVITI UTAMA SYARIKAT AIR NEGERI SEMBILAN SDN. BHD.

AKTIVITI UTAMA	KETERANGAN AKTIVITI
Pengambilan Air Mentah (Sumber Air)	Bertanggungjawab mengambil air mentah daripada 27 muka sawk di tujuh (7) buah daerah Negeri Sembilan.
Rawatan Air Mentah	Bertanggungjawab memproses air di 23 loji rawatan air (LRA) mengikut parameter yang ditetapkan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) agar selamat digunakan. Kesemua LRA tersebut berupaya mengeluarkan air sebanyak 166.16 juta liter sehari (MLD) atau 755,394.41 meter padu (m ³) sehari.
Bekalan dan Jualan Air Bersih	Bertanggungjawab membekalkan air ke seluruh Negeri Sembilan melalui 789 tangki/kolam air, 177 rumah pam dan 9,057 kilometer panjang paip. Jumlah kutipan daripada jualan air terawat bagi tahun 2015 hingga 2017 adalah sejumlah RM775.28 juta.

Sumber: Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd.

2.1.2. SAINS diterajui oleh empat (4) orang ahli Lembaga Pengarah (ALP) yang terdiri daripada YAB Menteri Besar Negeri Sembilan sebagai Pengerusi dan tiga (3)

orang ahli iaitu Setiausaha Kerajaan Negeri, Pegawai Kewangan Negeri dan Penasihat Undang-undang Negeri. Pengurusan SAINS pula diketuai oleh Pengarah Urusan dan dibantu oleh 1,073 orang warga kerja yang terdiri daripada seorang pengurusan kanan, 31 orang pengurusan, 77 orang eksekutif dan 963 orang bukan eksekutif. Pengurusan SAINS adalah tertakluk kepada Akta Syarikat 2016, Akta Industri Perkhidmatan Air 2006, Memorandum dan Artikel Penubuhan (M&A) dan peraturan yang dikeluarkan oleh Kerajaan serta *Standard Operating Procedures* (SOP) syarikat.

2.2. OBJEKTIF PENGAUDITAN

Pengauditan ini dijalankan untuk menilai kedudukan kewangan SAINS adalah kukuh dan amalan tadbir urusnya adalah baik serta pengurusan aktiviti telah dilaksanakan dengan cekap dan berkesan selaras dengan objektif yang ditetapkan.

2.3. SKOP PENGAUDITAN

Pengauditan ini meliputi aspek kedudukan kewangan bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 serta pengurusan aktiviti dan amalan tadbir urus bagi tahun 2015 hingga bulan Februari 2018. Bagi pengurusan aktiviti, pengauditan telah dilakukan terhadap aktiviti pengurusan bekalan dan jualan air bersih yang merangkumi pengurusan Loji Rawatan Air (LRA), pengagihan air terawat kepada pengguna dan jualan air bersih. Tiga (3) daerah telah dipilih bagi menjalankan pengauditan terperinci terhadap pengurusan aktiviti SAINS iaitu Daerah Seremban, Port Dickson dan Jempol. Pemilihan dibuat berdasarkan bilangan pengguna dan bilangan aduan tertinggi yang diterima bagi ketiga-tiga daerah berkenaan.

2.4. METODOLOGI PENGAUDITAN

Penilaian kedudukan kewangan dilaksanakan berdasarkan penyata kewangan SAINS bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 yang telah diaudit dan diberi Laporan Juruaudit Tanpa Teguran oleh Tetuan Imran. Penilaian ini melibatkan empat (4) analisis iaitu analisis trend pendapatan, perbelanjaan dan untung rugi, analisis trend aset dan liabiliti, analisis nisbah kewangan serta analisis aliran tunai. Bagi pengurusan aktiviti dan amalan tadbir urus, kaedah pengauditan adalah dengan menyemak dokumen, fail dan rekod yang dikemukakan oleh SAINS. Perbincangan dan temu bual dengan pegawai SAINS juga telah dijalankan bagi mendapatkan penjelasan lanjut. Selain itu, pemeriksaan fizikal terhadap aset/stok termasuk lawatan ke lokasi empat (4) buah loji rawatan air, 13 kolamimbangan/takungan, tujuh (7) buah rumah pam dan tiga (3) lokasi kerja-kerja penyenggaraan/penambahbaikan infrastruktur turut dijalankan untuk mengesahkan keadaan kerja-kerja penyenggaraan/penambahbaikan infrastruktur berkaitan.

2.5. RUMUSAN AUDIT

2.5.1. Pengauditan yang dijalankan antara bulan Mac hingga Julai 2018 merumuskan perkara seperti berikut:

a. Kedudukan Kewangan

Kedudukan kewangan SAINS adalah stabil kerana syarikat berupaya mencatatkan keuntungan sebelum cukai tiga (3) tahun berturut-turut yang menyebabkan kerugian terkumpul telah berkurangan kepada RM4.23 juta pada akhir tahun 2017 berbanding tahun sebelumnya dan aliran tunai syarikat juga berbaki positif. Bagaimanapun, pendapatan operasi secara puratanya menurun pada tahun kewangan 2017 walaupun jumlahnya melebihi perbelanjaan operasi. Selain itu, jumlah liabiliti syarikat juga melebihi jumlah aset.

b. Aktiviti Membekal dan Menjual Air Bersih

i. Prestasi Aktiviti

Prestasi aktiviti membekal dan menjual air bersih secara keseluruhannya belum mencapai tahap kecekapan yang optimum kerana jumlah tunggakan hasil air yang dicatatkan agak tinggi dan mencecah RM42.22 juta pada akhir tahun 2017. Selain itu, 82.4% daripada sampel permohonan pemasangan meter baru telah diselesaikan melebihi tempoh masa yang ditetapkan. Bagaimanapun, pengeluaran air terawat setiap loji rawatan air (LRA) telah mengambil kira permintaan air semasa, kadar *Non Revenue Water* (NRW) pula kurang daripada kadar NRW Kebangsaan dan prestasi kutipan bil juga meningkat.

ii. Pengurusan Aktiviti

Pengurusan aktiviti SAINS secara keseluruhannya juga masih belum mencapai tahap kecekapan yang optimum kerana tahap keselamatan kolamimbangan kurang dititikberatkan dan tiada tindakan pelupusan terhadap peralatan yang rosak atau tidak lagi digunakan dibuat. Selain itu, stor bahan kimia yang uzur di LRA Sg. Linggi juga tidak dibaik pulih yang boleh mengundang risiko kemalangan kepada kakitangan LRA.

c. Amalan Tadbir Urus

Secara keseluruhannya amalan tadbir urus SAINS adalah baik kerana amalan-amalan terbaik seperti pelantikan dan peranan Ketua Pegawai Eksekutif, pelantikan ahli Jawatankuasa Audit, pelaksanaan Audit Dalaman serta Pelan

Strategik, Rancangan Korporat dan Petunjuk Prestasi Utama telah dilaksanakan.

2.5.2. Penemuan Audit utama yang perlu diberikan perhatian dan tindakan oleh SAINS adalah seperti berikut:

- i. tunggakan bil melebihi tempoh 90 hari;
- ii. stor bahan kimia tidak dibaik pulih dan peralatan rosak tidak dilupuskan;
- iii. kerja-kerja penyenggaraan sistem retikulasi tidak mencapai sasaran secara menyeluruh;
- iv. keselamatan persekitaran kolamimbangan tidak dititikberatkan;
- v. pemasangan meter baru melebihi tempoh masa yang ditetapkan; dan
- vi. beberapa amalan terbaik dalam tadbir urus tidak diamalkan seperti piagam Lembaga Pengarah tidak disediakan dan tiada bukti menunjukkan setiap ahli Lembaga Pengarah mempunyai akses kepada program pembelajaran yang berterusan.

2.6. PENEMUAN AUDIT TERPERINCI

Perkara yang ditemui dan maklum balas SAINS telah dibincangkan dalam *exit conference* pada 12 September 2018. Penjelasan lanjut bagi setiap penemuan yang dinyatakan dalam rumusan audit adalah seperti perenggan berikut:

2.6.1. Kedudukan Kewangan

2.6.1.1. Analisis kedudukan kewangan SAINS bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 telah dilaksanakan berdasarkan penyata kewangan syarikat ini yang merangkumi pendapatan, perbelanjaan dan untung rugi, aset dan liabiliti serta tunai dan kesetaraan tunai seperti **Jadual 2.2**:

JADUAL 2.2
KEDUDUKAN KEWANGAN BAGI TAHUN 2015, 2016 DAN 2017

BUTIRAN	2015 (RM Juta)	2016 (RM Juta)	2017 (RM Juta)
Perolehan Operasi	232.28	272.72	271.74
Lain-lain Pendapatan	3.90	3.94	3.80
JUMLAH PENDAPATAN	236.18	276.66	275.54
Perbelanjaan Operasi dan Pengurusan	145.07	181.03	182.73
Kos Kewangan	0.37	0.37	0.37
Kos Pengeluaran Langsung	88.74	92.53	89.45
Lain-lain Perbelanjaan	0.004	0.17	0.43
JUMLAH PERBELANJAAN	234.18	274.10	272.98
KEUNTUNGAN SEBELUM CUKAI	2.00	2.56	2.56
Cukai	0.21	0.26	0.22
KEUNTUNGAN SELEPAS CUKAI	1.79	2.30	2.35
KERUGIAN TERKUMPUL	(8.88)	(6.56)	(4.23)
JUMLAH ASET	153.46	164.47	164.22
JUMLAH LIABILITI	161.34	170.04	167.45
JUMLAH EKUITI	(7.88)	(5.58)	(3.23)
JUMLAH LIABILITI DAN EKUITI	153.46	164.47	164.22
TUNAI DAN KESETARAAN TUNAI PADA AKHIR TAHUN	36.91	27.82	20.06

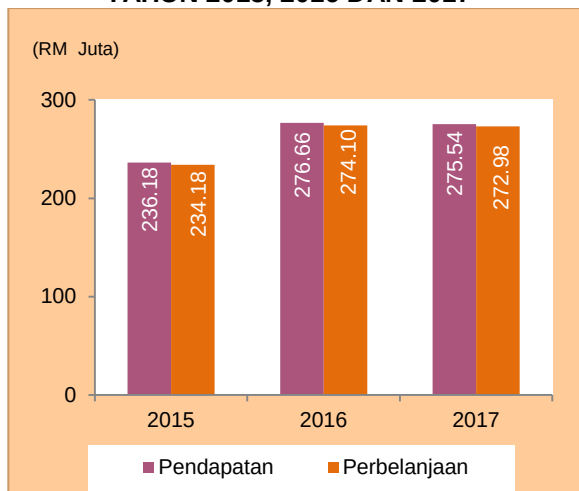
Sumber: Penyata Kewangan Beraudit Bagi Tahun 2015, 2016 dan 2017

2.6.1.2. Pendapatan utama SAINS ialah penjualan air terawat manakala lain-lain pendapatan SAINS antaranya perkhidmatan sambungan air, denda pemotongan dan kecurian air serta hasil sewaan. Analisis Audit terhadap trend pendapatan SAINS menunjukkan berlaku peningkatan sebanyak 17.14% pada tahun 2016 iaitu RM276.66 juta berbanding RM236.18 juta pada tahun 2015. Ini disebabkan oleh kenaikan tarif air di Negeri Sembilan yang telah diluluskan oleh Kerajaan Persekutuan dan usaha SAINS menyelesaikan isu akaun tertunggak dengan penguatkuasaan pemotongan air. Pada tahun 2017, trend pendapatan utama SAINS mencatatkan penurunan sebanyak 0.4% kepada RM275.54 juta berbanding RM276.66 juta pada tahun 2016.

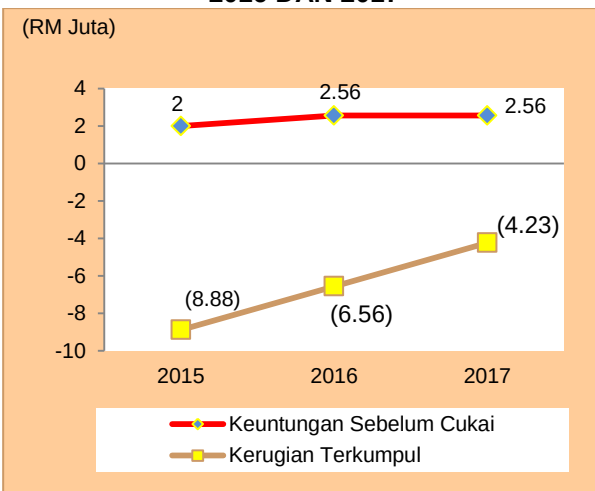
2.6.1.3. Perbelanjaan SAINS pula terdiri daripada kos pengeluaran langsung, kos kewangan dan perbelanjaan operasi dan pentadbiran. Kos pengeluaran langsung terdiri daripada utiliti, pembelian air mentah, pembelian air bersih dan bahan kimia rawatan air. Manakala perbelanjaan operasi dan pengurusan antaranya emolumen kakitangan, sewa pajak aset air dan penyenggaraan kemudahan serta peralatan rawatan air. Jumlah perbelanjaan bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 masing-masing adalah berjumlah RM234.18 juta, RM274.10 juta dan RM272.98 juta. Pada tahun 2017, jumlah perbelanjaan SAINS telah menurun sebanyak 0.41% kepada RM272.98 juta berbanding RM274.10 juta pada tahun 2016.

2.6.1.4. Trend pendapatan dan perbelanjaan bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 telah memberi kesan terhadap keuntungan SAINS. SAINS telah mencatatkan keuntungan sebelum cukai melebihi RM2 juta bagi tiga (3) tahun berturut-turut iaitu sejumlah RM2 juta pada tahun 2015 dan RM2.56 juta masing-masing pada tahun 2016 dan 2017. Bagaimanapun, syarikat masih mencatatkan kerugian terkumpul sejumlah RM4.23 juta pada akhir tahun 2017. **Jadual 2.2, Carta 2.1 dan Carta 2.2** adalah berkaitan.

CARTA 2.1
TREND PENDAPATAN DAN
PERBELANJAAN BAGI
TAHUN 2015, 2016 DAN 2017



CARTA 2.2
TREND KEUNTUNGAN SEBELUM CUKAI DAN
KERUGIAN TERKUMPUL BAGI TAHUN 2015,
2016 DAN 2017



Sumber: Penyata Kewangan Beraudit Bagi Tahun 2015, 2016 dan 2017

2.6.1.5. Analisis Audit mendapati SAINS tidak mempunyai sumber yang mencukupi untuk memenuhi obligasi kerana kedudukan liabiliti syarikat yang melebihi aset bagi tempoh tiga (3) tahun ini. Berdasarkan Penyata Kewangan Beraudit, komponen terbesar yang menyumbang kepada liabiliti SAINS ialah deposit cagaran air dan wang jaminan pelaksanaan yang menyumbang sejumlah RM70.69 juta (43.8%), RM73.22 juta (43.1%) dan RM75.06 juta (44.8%) masing-masing bagi tahun 2015, 2016 dan 2017. Komponen liabiliti kedua tertinggi syarikat merupakan pemiutang perniagaan iaitu RM70.24 juta (43.5%) pada tahun 2015, RM66.91 juta (39.4%) pada tahun 2016 dan RM62.52 juta (37.3%) pada tahun 2017. Ia melibatkan hutang kepada Kerajaan Negeri berjumlah RM40.18 juta pada tahun 2017 dan RM40.68 juta pada tahun 2016 serta hutang-hutang yang mempunyai tempoh kredit antara 30 hingga 120 hari. Hutang Kerajaan Negeri ini terdiri daripada bayaran imbuhan penyerahan aset Kerajaan di awal pengkorporatan SAINS dan juga *guaranteed payment* yang perlu dibayar oleh SAINS kepada Kerajaan Negeri sejumlah RM10 juta setahun bagi tahun pertama operasi hingga tahun kelima (5) beroperasi. Kadar ini akan dikaji semula setiap empat (4) tahun selepas tahun keenam (6) SAINS beroperasi. Manakala komponen terbesar yang

menyumbang kepada aset syarikat adalah aset semasa yang melibatkan item pelbagai penghutang, tunai dan simpanan tetap. Jumlah aset syarikat meningkat sebanyak 7.2% kepada RM164.47 juta pada tahun 2016 berbanding RM153.46 juta pada tahun 2015 dan menurun kepada RM164.22 juta (0.2%) pada tahun 2017.

2.6.1.6. Pihak Audit mendapati SAINS berada pada tahap kecairan kurang memuaskan kerana liabiliti semasa melebihi aset semasa. Kadar nisbah semasa SAINS bagi tahun kewangan 2015 hingga 2017 adalah 0.59:1 (2015), 0.58:1 (2016) dan 0.53:1 (2017). Ini menunjukkan syarikat tidak mampu memenuhi obligasi jangka pendeknya pada bila-bila masa. Bagaimanapun, aset bukan semasa syarikat mampu menjana pendapatan antara RM3.54 hingga RM4.00 bagi setiap ringgit yang dilaburkan pada tahun 2015 hingga 2017. Pihak Audit mendapati peningkatan liabiliti ini tidak seiring dengan pendapatan kerana tarif air domestik di Negeri Sembilan kali terakhir dibuat penilaian semula adalah pada tahun 2002 dan tarif air industri kali terakhir dinaik taraf pada tahun 2015, sedangkan liabiliti syarikat terus meningkat setiap tahun. Selain itu, pengurusan kredit SAINS pula adalah cekap kerana syarikat dapat mengutip balik hutang masa kini dalam tempoh masa purata kurang daripada 100 hari iaitu antara 58 hingga 68 hari. Inisiatif syarikat mewujudkan Unit Ansuran dan Tunggakan pada tahun 2015 berjaya menurunkan kadar purata tempoh kutipan iaitu daripada 68 hari pada tahun 2015 kepada 65 hari pada tahun 2016 dan seterusnya 58 hari pada tahun 2017.

2.6.1.7. Analisis Audit juga telah dijalankan terhadap aliran tunai SAINS bagi menilai keupayaan syarikat menjana aliran tunai daripada operasi, pelaburan dan pembiayaan untuk menampung keperluan perbelanjaan syarikat. Pada akhir tahun kewangan 2017, SAINS mempunyai tunai dan kesetaraan tunai berjumlah RM20.06 juta dengan penurunan sejumlah RM7.76 juta (27.9%) berbanding RM27.82 juta pada akhir tahun 2016.

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 6 September 2018

Walaupun hasil perolehan SAINS meningkat setiap tahun, tetapi masih berhadapan dengan kenaikan kos operasi yang sangat tinggi setiap tahun terutama kos elektrik meningkat akibat kenaikan tarif, kos bahan mentah pun meningkat selaras dengan peningkatan elektrik dan bahan api, sementara tarif air pula tiada perubahan. SAINS juga terpaksa membelanjakan wang untuk perbelanjaan modal bagi penggantian paip-paip usang bagi keselesaan pengguna walaupun ia menambahkan beban kewangan syarikat. Bagaimanapun, pengurusan syarikat masih berusaha menambah keuntungan

syarikat dengan menambah baik program penjimatan kos dan meningkatkan hasil serta kutipan supaya memberi pulangan kepada pemegang saham.

Pada pendapat Audit berdasarkan analisis yang dijalankan di atas, secara keseluruhannya kedudukan kewangan SAINS adalah stabil.

2.6.2. Aktiviti Membekal dan Menjual Air Bersih

SAINS merupakan sebuah syarikat berorientasikan keuntungan yang menyediakan perkhidmatan pengeluaran dan pembekalan air terawat kepada pengguna dalam kawasan agihannya. Aktiviti SAINS terdiri daripada tiga (3) komponen utama iaitu pengambilan air mentah, merawat air mentah dan membekal serta menjual air bersih kepada pengguna. Aktiviti membekal dan menjual air bersih kepada pengguna telah dipilih untuk diaudit kerana ia merupakan aktiviti penyumbang hasil utama kepada SAINS.

2.6.2.1. Prestasi Output

Berdasarkan rekod SAINS, bilangan akaun aktif secara keseluruhannya yang berdaftar di Negeri Sembilan pada 31 Disember 2017 adalah sebanyak 423,126 akaun dan bilangan tersebut meningkat sebanyak 3.5% berbanding 408,984 akaun pada tahun 2016 seperti **Jadual 2.3**. Daripada bilangan pelanggan pada akhir tahun 2017, antaranya 85.5% terdiri daripada pengguna domestik, 13.2% pengguna komersial, 0.7% agensi Kerajaan dan 0.4% rumah ibadat. Selain itu juga, pihak SAINS tidak menetapkan sasaran jumlah pelanggan yang perlu dicapai pada setiap tahun.

JADUAL 2.3
BILANGAN AKAUN PELANGGAN SAINS BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	JENIS DAN BILANGAN PELANGGAN								JUMLAH
	DOMESTIK	KOMERSIAL	KERAJAAN	RUMAH IBADAT	KOLAM RENANG	LADANG	PUKAL	RUMAH PEKERJA LADANG	
2015	340,377	51,250	2,750	1,584	24	199	401	71	396,656
2016	349,723	53,823	3,094	1,613	24	253	398	56	408,984
2017	361,696	55,867	3,134	1,644	23	308	400	54	423,126

Sumber: Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd.

a. Prestasi Pengeluaran Air Terawat

- Berdasarkan kapasiti reka bentuk 23 LRA, jumlah air terawat yang mampu dikeluarkan adalah sebanyak 999.76 *million liter per day* (MLD) atau 999,773.91 m³ sehari untuk bekalan kepada pengguna. Selain itu, Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara (SPAN) melalui surat kelulusan permohonan pembaharuan lesen [Ruj.: SPAN/JKSP/PT/802/1-2(1)] yang

dikemukakan kepada SAINS, telah menetapkan rizab kapasiti reka bentuk pengeluaran air terawat berbanding permintaan air yang perlu dicapai oleh SAINS adalah pada margin 15% setahun.

- ii. Semakan Audit mendapati kapasiti sebenar pengeluaran air terawat yang mampu dikeluarkan adalah sebanyak 755.34 MLD atau 755,394.41 m³ sehari iaitu 75.6% berbanding kapasiti reka bentuk seperti **Jadual 2.4**. Selain itu, pencapaian bagi rizab kapasiti reka bentuk pengeluaran berbanding permintaan bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 telah mencapai margin yang ditetapkan iaitu masing-masing sebanyak 31.5%, 23.7% dan 24% seperti **Jadual 2.5**.

JADUAL 2.4
KAPASITI PENGELUARAN AIR TERAWAT LOJI
RAWATAN AIR SYARIKAT AIR NEGERI SEMBILAN SDN. BHD.

NAMA LOJI RAWATAN AIR (LRA)	TAHUN MULA BEROPERASI	KAPASITI (MLD)		KAPASITI (m ³ /sehari)	
		REKA BENTUK	PENGELUARAN	REKA BENTUK	PENGELUARAN
SEREMBAN					
Pantai	1929	18.18	19.64	18,184.32	19,636.67
Sg. Terip	1987/1992/2002	304.58	252.21	304,587.36	252,215.85
Ngoi-Ngoi	2014	136.38	86.65	136,382.40	86,654.18
PORT DICKSON					
Sg. Linggi	1962/1968/1975 /1999	136.38	135.79	136,382.40	135,791.51
KUALA PILAH					
Ulu Bendul	1979/2011	5.46	4.41	5,455.30	4,394.77
Talang	2001	1.14	0.64	1,136.52	652.46
Kuala Pilah	1949/2000	9.09	6.82	9,092.16	6,828.71
Bukit	1949	2.32	0.96	2,318.50	941.97
Tengkek	2006	2.27	1.36	2,273.04	1,358.42
Kepis	1988	3.41	0.96	3,409.56	977.05
REMBAU					
Pedas Lama	1932/1990	9.09	4.86	9,092.16	4,882.65
Pedas Baru	1932/1989	4.55	4.59	4,546.08	4,607.12
Sawah Raja	2010	45.46	46.10	45,460.80	46,103.75
JEMPOL					
Bahau	1972	3.68	0.91	3,682.32	912.60
Jempol	1978/2014	54.55	32.37	54,552.96	32,377.08
Kuala Jelai	1980/2002/2015	113.65	58.60	113,652.00	58,609.86
TAMPIN					
Gemench eh	2002	45.46	19.59	45,460.80	19,571.20
Dangi	1979/1985/1998	13.64	14.09	13,638.24	14,092.02
Pasar Besar	1980/1990	22.73	10.37	22,730.40	10,383.06
Gemas Baru	1996	36.37	28.64	36,368.64	28,629.34
JELEBU					
Kuala Klawang	1966	6.36	9.68	6,364.51	9,696.07
Titi	1994/2004	11.37	6.64	11,365.20	6,629.65

NAMA LOJI RAWATAN AIR (LRA)	TAHUN MULA BEROPERASI	KAPASITI (MLD)		KAPASITI (m ³ /sehari)	
		REKA BENTUK	PENGELUARAN	REKA BENTUK	PENGELUARAN
Lakai	1981/2015	13.64	9.46	13,638.24	9,448.42
JUMLAH		999.76	755.34	999,773.91	755,394.41

Sumber: Laporan Tahunan SAINS Bagi Tahun 2016

JADUAL 2.5
JAMINAN KECUKUPAN BEKALAN AIR BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	MARGIN SPAN (%)	SASARAN SAINS (%)	PENCAPAIAN SEBENAR (%)
2015	15	27	31.5
2016	15	27	23.7
2017	15	27	24

Sumber: Laporan Pencapaian KPI oleh Bahagian Kawalan Kualiti SAINS

- iii. Pihak Audit mendapati secara keseluruhannya berlaku peningkatan pengeluaran air terawat sebanyak 130.11 juta m³ (4%) pada tahun 2016, berbanding 3,283.63 juta m³ pada tahun 2015. Bagaimanapun, pada tahun 2017 telah berlaku penurunan sebanyak 35.19 juta m³ (1%) kepada 3,378.55 juta m³ berbanding 3,413.74 juta m³ pada tahun 2016. Analisis Audit juga mendapati Daerah Seremban merupakan penyumbang terbesar pengeluaran air terawat iaitu sebanyak 4,981.79 juta m³, diikuti dengan Port Dickson sebanyak 1,628.74 juta m³ dan Jempol sebanyak 1,241.41 juta m³ seperti di **Jadual 2.6**.

JADUAL 2.6
PRESTASI PENGELUARAN AIR TERAWAT
DI NEGERI SEMBILAN BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

DAERAH	JUMLAH PENGELUARAN AIR TERAWAT				PERBEZAAN			
	2015 (Juta m ³)	2016 (Juta m ³)	2017 (Juta m ³)	JUMLAH (Juta m ³)	2015 – 2016		2016 – 2017	
					(Juta m ³)	(%)	(Juta m ³)	(%)
Seremban	1,545.07	1,722.63	1,714.09	4,981.79	117.56	11.5	(8.54)	(0.5)
Port Dickson	594.80	522.66	511.28	1,628.74	(72.14)	(12.1)	(11.38)	(2.2)
Jelevu	112.93	98.46	99.42	310.81	(14.47)	(12.8)	0.96	1.0
Rembau	243.34	265.81	267.73	776.88	22.47	9.2	1.92	0.7
Tampin	318.72	316.67	322.64	958.03	(2.05)	(0.6)	5.97	1.9
Kuala Pilah	62.09	60.05	56.11	178.25	(2.04)	(3.3)	(3.94)	(6.6)
Jempol	406.67	427.46	407.28	1,241.41	20.79	5.1	(20.18)	(4.7)
JUMLAH	3,283.63	3,413.74	3,378.55	10,075.91	130.11	4.0	(35.19)	(1.0)

Sumber: Enterprise Business Intelligence System

- iv. Pihak Audit mendapati permintaan air (*water demand*) di Negeri Sembilan secara keseluruhannya juga menurun sebanyak 1.3% daripada 772.93 MLD kepada 762.89 MLD seperti **Jadual 2.7**. Keadaan ini turut menyumbang kepada prestasi pengeluaran air terawat selain faktor luar jangka seperti kes pencemaran sumber air yang telah menyebabkan

proses pengeluaran air terawat terjejas. Secara keseluruhannya terdapat empat (4) kes pencemaran di muka sauk LRA dilaporkan pada tahun 2015 dan tujuh (7) kes pencemaran dilaporkan pada tahun 2016. Keadaan ini telah menyebabkan pengeluaran air terawat tidak mencapai kapasiti reka bentuk LRA dan bekalan air terawat kepada pengguna turut terjejas.

JADUAL 2.7
PERMINTAAN AIR TERAWAT DI NEGERI SEMBILAN
BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

DAERAH	JUMLAH PERMINTAAN AIR TERAWAT		
	2015 (MLD)	2016 (MLD)	2017 (MLD)
Seremban	393.46	412.12	406.56
Port Dickson	126.98	125.91	126.71
Jelebu	63.89	68.40	64.47
Rembau	50.33	52.62	50.69
Tampin	62.36	56.16	57.11
Kuala Pilah	33.78	35.55	34.81
Jempol	25.95	22.17	22.54
JUMLAH	756.75	772.93	762.89

Sumber: Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd.

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 18 September 2018

Penurunan pengeluaran air terawat adalah disebabkan oleh penurunan *Non Revenue Water* (NRW), penurunan permintaan air terawat daripada sektor industri seperti Recron (M) Sdn. Bhd., Shell Refining Co. (FOM) Berhad dan On Semiconductor Sdn. Bhd. Pengeluaran air terawat di LRA akan berkurang sekiranya berlaku pencemaran air mentah dan daripada 11 kes pencemaran yang berlaku antara tahun 2015 hingga 2017, empat (4) daripadanya melibatkan pencemaran sumber air di LRA. Selain itu, kapasiti reka bentuk LRA juga telah mengambil kira rizab margin keperluan antara 10 hingga 20 tahun dan kebiasaannya tidak akan beroperasi sehingga tahap maksimum reka bentuk.

Pada pendapat Audit, secara keseluruhannya pengeluaran air terawat di Negeri Sembilan adalah cekap dan telah mengambil kira permintaan air semasa.

b. Prestasi *Non Revenue Water* (NRW)

- i. Berdasarkan Laporan Imbangan Air yang disediakan oleh SAINS, air tidak berhasil atau *Non Revenue Water* (NRW) merupakan air terawat

yang disalurkan ke sistem bekalan tetapi tidak membawa hasil kepada syarikat. Penyebab utama yang menyumbang kepada NRW adalah kebocoran paip atau pecah di paip utama/paip perhubungan, kebocoran dan limpahan di kolam/tangki air, ketidaktepatan bacaan meter pengguna, kesilapan dalam sistem pengeluaran bil, penggunaan yang tidak dibilkan dan kecurian air. Berdasarkan kepada Laporan Tahunan SAINS, pencapaian paras NRW merupakan antara elemen penting yang perlu dipantau setiap bulan dan *Key Performance Indicator* (KPI) ditetapkan bagi NRW pada setiap tahun selaras dengan NRW Kebangsaan. KPI pencapaian paras NRW yang ditetapkan oleh SAINS pada tahun 2015, 2016 dan 2017 masing-masing adalah 33%, 31% dan 29%.

- ii. Semakan Audit mendapati prestasi pencapaian sebenar NRW adalah melebihi KPI yang ditetapkan untuk tahun 2015 hingga 2017. Pada tahun 2015, pencapaian kadar NRW adalah 34.8%, iaitu melebihi KPI 33% dan pada tahun 2016 juga kadar NRW adalah melebihi KPI iaitu 32.7%, berbanding KPI 31%. Keadaan sama turut berlaku pada tahun 2017 di mana pencapaian kadar NRW adalah 32%, berbanding KPI 29% seperti **Jadual 2.8**.

JADUAL 2.8
PENCAPAIAN PARAS NRW BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	KADAR NRW		
	NRW KEBANGSAAN (%)	KPI (%)	PENCAPAIAN (%)
2015	35.5	33	34.8
2016	35.2	31	32.7
2017	TM	29	32

Sumber: Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd. dan Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara
Nota: TM-Tiada Maklumat Kerana Belum Dikeluarkan oleh SPAN

- iii. Selain itu, di peringkat daerah juga, prestasi pencapaian sebenar NRW adalah melebihi paras KPI iaitu antara 27.6% hingga 46.3% seperti **Jadual 2.9**. Daerah Seremban telah menunjukkan pencapaian NRW pada paras terendah pada tahun 2015 iaitu di paras 29.7%, diikuti dengan Jelebu dan Rembau masing-masing pada paras 37.1%. Pada tahun 2016 pula, Daerah Jelebu menunjukkan pencapaian NRW pada paras terendah iaitu di paras 27.6%, diikuti dengan Seremban 28.4% dan Port Dickson 37.2%. Seterusnya pada tahun 2017, Daerah Jelebu menunjukkan pencapaian NRW pada paras terendah iaitu di paras 27%, diikuti dengan Seremban 28.6% dan Tampin 32.9%. Secara keseluruhannya pencapaian paras NRW tertinggi adalah 46.3% pada tahun 2015 yang melibatkan Daerah Kuala Pilah.

JADUAL 2.9
PENCAPAIAN PARAS NRW BERBANDING KPI
MENGIKUT DAERAH BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

DAERAH	2015		2016		2017	
	KPI (%)	PENCAPAIAN (%)	KPI (%)	PENCAPAIAN (%)	KPI (%)	PENCAPAIAN (%)
Seremban	30	29.7	28	28.4	26	28.6
Port Dickson	36	38.7	34	37.2	32	36.0
Jelevu	38	37.1	37	27.6	36	27.0
Rembau	35	37.1	32	37.5	30	33.4
Tampin	37	44.4	35	35.7	32	32.9
Kuala Pilah	48	46.3	46	44.9	44	43.9
Jempol	37	38.7	35	38.2	33	36.1

Sumber: Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd.

- iv. Berdasarkan Laporan Imbangan Air yang disediakan oleh SAINS, kehilangan air terbahagi kepada tiga (3) kategori iaitu kehilangan fizikal, kehilangan komersial dan penggunaan yang tidak dibilkan. Kehilangan fizikal merupakan penyumbang terbesar kepada kehilangan air iaitu sebanyak 90.07 juta m³ pada tahun 2015, 88.16 juta m³ pada tahun 2016 dan 77.32 juta m³ pada tahun 2017. Selain itu, kehilangan komersial bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 pula masing-masing sebanyak 6.07 juta m³, 4.29 juta m³ dan 11.57 juta m³. Bagi penggunaan yang tidak dibilkan kehilangan air adalah sebanyak 58,820 m³ pada tahun 2015, 110,546 m³ pada tahun 2016 dan 238,929 m³ pada tahun 2017 seperti **Jadual 2.10**.

JADUAL 2.10
KEHILANGAN AIR BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

KATEGORI	2015		2016		2017		PUNCA
	ISIPADU (m3)	(%)	ISIPADU (m3)	(%)	ISIPADU (m3)	(%)	
Kehilangan Fizikal	90,073,475	93.6	88,175,778	95.	77,324,141	86.8	Kerosakan dan kebocoran paip
Kehilangan Komersial	159,005	0.2	419,495	0.5	254,542	0.3	Penggunaan tidak sah (kecurian air)
	5,915,992	6.2	3,870,035	4.2	11,311,802	12.7	Kesilapan meter pelanggan dan kesilapan pengendalian data
Penggunaan Tidak Dibilkan	23,850	0.0	21,497	0.0	19,736	0.0	Penggunaan bermeter yang tidak dibilkan
	34,970	0.0	89,049	0.1	219,193	0.2	Penggunaan tidak bermeter yang tidak dibilkan
JUMLAH	96,207,292	100.0	92,575,854	100.0	89,129,414	100	

Sumber: Laporan Imbangan Air SAINS

- v. Berdasarkan **Jadual 2.10**, kerosakan dan kebocoran paip merupakan punca utama kepada kehilangan air fizikal. Kerosakan dan kebocoran paip ini antaranya melibatkan saluran utama, paip agihan, paip retikulasi dan paip perhubungan hingga ke meter pengguna. Sejak awal pengkorporatan SAINS sehingga tahun 2014, sepanjang 158.34 km paip retikulasi dan paip utama telah ditukar dengan perbelanjaan sejumlah RM54 juta. Bagi tahun 2015 hingga 2017 pula SAINS telah

melaksanakan penggantian paip yang melibatkan jarak sepanjang 273.55 km seperti **Jadual 2.11**. Pihak Audit mendapati penggantian paip hanya dilakukan secara *ad-hoc* di mana penggantian hanya dibuat sekiranya berlaku kebocoran dan tiada program penggantian paip secara pengumuran dilakukan.

JADUAL 2.11
PENGGANTIAN PAIP MENGIKUT DAERAH BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

DAERAH	PANJANG PAIP (KM)			
	2015	2016	2017	JUMLAH
Seremban	31.61	62.51	67.77	161.89
Port Dickson	0.00	0.60	7.00	7.60
Jempol	3.50	2.50	13.30	19.30
Kuala Pilah	5.30	2.90	4.80	13.00
Tampin	3.20	9.75	0.58	13.53
Rembau	0	0	7.00	7.00
Jelevu	7.77	15.12	28.34	37.23
JUMLAH	51.38	93.38	128.79	273.55

Sumber: Laporan Penukaran Paip SAINS

- vi. Kehilangan air bagi tahun 2015 hingga 2017 telah memberi implikasi kepada kehilangan hasil syarikat sejumlah RM126.92 juta iaitu RM39.21 juta pada tahun 2015, RM39.79 juta pada tahun 2016 dan RM47.92 juta pada tahun 2017 seperti **Jadual 2.12**. Pengiraan jumlah kehilangan hasil tersebut dibuat berdasarkan kos pengeluaran air terawat bagi setiap m³ untuk kehilangan fizikal, kadar minima tarif bil bagi kehilangan komersial dan kos operasi bagi setiap m³ pengeluaran air terawat bagi penggunaan tidak dibilkan.

JADUAL 2.12
KEHILANGAN HASIL AIR AKIBAT NRW BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

KATEGORI	2015			2016			2017		
	ISIPADU (m ³)	KOS SETIAP m ³ (RM)	JUMLAH KEHILANGAN HASIL (RM)	ISIPADU (m ³)	KOS SETIAP m ³ (RM)	JUMLAH KEHILANGAN HASIL (RM)	ISIPADU (m ³)	KOS SETIAP m ³ (RM)	JUMLAH KEHILANGAN HASIL (RM)
Kehilangan Fizikal	90,073,475	0.31	27,922,777	88,175,778	0.36	31,743,280	77,324,141	0.34	26,290,208
Kehilangan Komersial	159,005	1.85	294,159	419,495	1.85	776,066	254,542	1.85	470,903
	5,915,992	1.85	10,944,585	3,870,035	1.85	7,159,565	11,311,802	1.85	20,926,834
Penggunaan Tidak Dibilkan	23,850	0.85	20,273	21,497	0.96	20,637	19,736	0.97	19,144
	34,970	0.85	29,725	89,049	0.96	85,487	219,193	0.97	212,617
JUMLAH	96,207,292		39,211,519	92,575,854		39,785,035	89,129,414		47,919,706

Sumber: Laporan Imbangan Air dan Laporan Pencapaian KPI oleh Bahagian Kawalan Kualiti SAINS

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 18 September 2018

Langkah berterusan yang diambil bagi menangani masalah kehilangan fizikal ialah dengan mempertingkatkan aktiviti mengesan dan membaiki paip bocor atau pecah. Bagi tahun 2018 (Sehingga Ogos) sebanyak 1,893 kes paip pecah dan 21,879 kes paip bocor telah dikesan dan dibaiki melalui dua (2) kaedah iaitu secara dalaman (*In-House*) dan melalui pembiayaan modal (CAPEX). Bagi penggantian secara dalaman, ia dibuat melalui program 1km/bulan bagi setiap daerah di mana ia dilakukan oleh Kumpulan Pembaikan SAINS sendiri. Bagi penggantian secara CAPEX terdapat dua (2) program yang telah dirancang dan dilaksanakan iaitu projek penggantian paip *Operation Plan* (OP) 1 secara mini CAPEX dan projek penggantian OP4 yang dibuat secara “*major*” CAPEX. Bagi projek mini CAPEX ia melibatkan 17 buah kawasan di mana merangkumi 51.45 km panjang paip dan melibatkan 1,376 pengguna. Status projek ini adalah dalam peringkat pelaksanaan kerja oleh kontraktor-kontraktor yang terlibat. Bagi projek penggantian paip OP4 secara *major* CAPEX ia telah dibentangkan kepada pihak Pengurusan Aset Air Berhad (PAAB) dan masih menunggu kelulusan pihak PAAB. Perancangan projek ini melibatkan 37 kawasan dan dianggarkan melibatkan 119.7 km panjang paip dalam pelbagai saiz.

Selain itu, bagi memastikan pengawalan NRW dapat dilaksanakan dengan lebih berkesan satu projek “Cadangan Kerja-Kerja Pengurangan Air Tidak Berhasil di Negeri Sembilan” telah dirancang di mana skop kerja projek tersebut adalah penggantian meter DMZ yang rosak, pemasangan meter DMZ/DMA baru, pemasangan “*Critical Point (CP) Logger*” dan penggantian paip bagi tiga (3) kawasan. Status projek ini adalah dalam proses penyediaan tender oleh Juru perunding.

Pada pendapat Audit, prestasi NRW di Negeri Sembilan secara keseluruhannya masih belum mencapai tahap kecekapan yang optimum kerana pencapaian sebenar melebihi KPI yang ditetapkan oleh pihak SAINS, walaupun iainya masih di bawah paras NRW Kebangsaan.

c. Prestasi Pengeluaran Bil

- i. Berdasarkan *Standard Operating Procedure* pengeluaran bil yang disediakan oleh pihak SAINS, setiap bil perlu dikeluarkan selepas bacaan meter dimasukkan dalam *handheld* pada hari yang sama. Bil yang dicetak akan terus diberikan kepada pengguna pada hari yang sama bacaan meter dibuat. Bil akan dikeluarkan pada setiap bulan mengikut kitaran antara 27 hingga 33 hari. Selain itu, SAINS juga telah menetapkan KPI pengeluaran bil pada tahap 100% pada tahun 2015, 2016 dan 2017.
- ii. Semakan Audit mendapati secara puratanya pencapaian sebenar telah mencapai KPI yang ditetapkan bagi ketiga-tiga tahun dan hanya terdapat perbezaan antara 0.1% hingga 0.5%. Keadaan ini disebabkan oleh masalah teknikal yang berlaku pada *handheld*. Namun ia tidak memberikan kesan yang material terhadap prestasi keseluruhan proses pengeluaran bil. Maklumat mengenai pencapaian kecekapan pengeluaran bil bagi tahun 2015 hingga 2017 adalah seperti **Jadual 2.13**.

JADUAL 2.13
PENCAPAIAN SEBENAR KECEKAPAN
PENGELUARAN BIL BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	KECEKAPAN PENGELUARAN BIL	
	KPI (%)	PENCAPAIAN SEBENAR (%)
2015	100	99.5
2016	100	99.9
2017	100	99.9

Sumber: Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd.

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 6 September 2018

Pihak SAINS bersetuju dan mengambil maklum dengan penemuan pihak Audit dan akan mengambil tindakan penambahbaikan sewajarnya.

Pada pendapat Audit, prestasi pengeluaran bil secara keseluruhannya adalah cekap kerana telah mencapai KPI yang ditetapkan.

d. Prestasi Kutipan Berbanding Bil yang Dikeluarkan

- i. Berdasarkan kepada peringatan yang dinyatakan dalam setiap bil yang dikeluarkan kepada pengguna setiap bil yang dikeluarkan perlu dijelaskan dalam tempoh 30 hari daripada tarikh penyerahan bil. Pelbagai kaedah telah disediakan oleh pihak SAINS bagi memudahkan

pelanggan membuat bayaran bil antaranya penyediaan kiosk di kawasan premis perniagaan, membuat bayaran secara atas talian melalui bank-bank tempatan terpilih dan ejen kutipan serta membuat bayaran terus di mana-mana cawangan kutipan SAINS.

- ii. Semakan Audit terhadap Laporan Pencapaian KPI yang disediakan oleh Bahagian Kawalan Kualiti SAINS mendapati tempoh purata kutipan bil adalah antara 59 hari hingga 69 hari seperti **Jadual 2.14**. Bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 didapati jumlah kutipan yang berjaya dibuat bagi setiap bil yang dikeluarkan masing-masing adalah sejumlah RM228.57 juta, RM270.60 juta dan RM276.11 juta, seperti **Carta 2.3**.

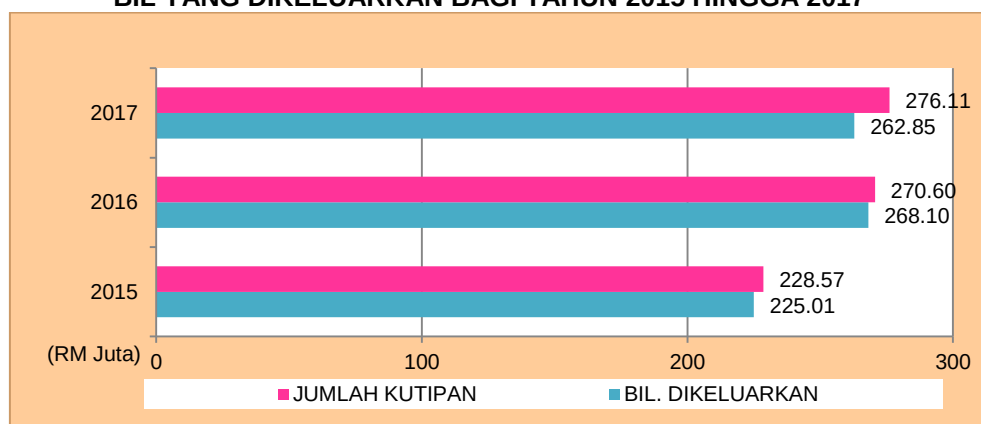
JADUAL 2.14
TEMPOH PURATA KUTIPAN BIL BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	TEMPOH PURATA KUTIPAN BIL	
	KPI (HARI)	PENCAPAIAN SEBENAR (HARI)
2015	TM	69
2016	92	59
2017	45	63

Sumber: Laporan Pencapaian KPI oleh Bahagian Kawalan Kualiti SAINS

Nota: TM - Tiada maklumat

CARTA 2.3
PRESTASI KUTIPAN BERBANDING
BIL YANG DIKELUARKAN BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017



Sumber: Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd.

- iii. Berdasarkan **Carta 2.3**, secara keseluruhannya didapati jumlah kutipan telah meningkat pada setiap tahun berbanding jumlah bil yang dikeluarkan. Pada tahun 2016, berlaku peningkatan sejumlah RM42.03 juta (18.4%) kutipan berbanding bil yang dikeluarkan dan pada tahun 2017 juga meningkat sejumlah RM5.51 juta (2.0%) kepada RM276.11 juta. Pihak Audit mendapati walaupun berlaku peningkatan terhadap kutipan bil, masih terdapat bil yang gagal dibuat kutipan dan antaranya disebabkan oleh faktor luaran seperti sikap pengguna yang

sengaja lewat membuat bayaran. Keadaan ini turut menyumbang kepada peningkatan tunggakan bil.

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 6 September 2018

Pihak SAINS bersetuju dan mengambil maklum dengan penemuan pihak Audit dan akan mengambil tindakan penambahbaikan sewajarnya.

Pada pendapat Audit, prestasi kutipan secara keseluruhannya adalah cekap kerana berlaku peningkatan kutipan pada setiap tahun.

2.6.2.2. Pengurusan Aktiviti

Pihak Audit seterusnya telah menjalankan pemeriksaan fizikal terhadap aset/stok termasuk lawatan ke empat (4) LRA iaitu LRA Sg. Terip, LRA Ngoi-Ngoi, LRA Sg. Linggi dan LRA Bahau, 13 kolam imbangan/takungan, tujuh (7) rumah pam dan tiga (3) lokasi kerja-kerja penyenggaraan/penambahbaikan infrastruktur berkaitan. Hasil semakan mendapati secara keseluruhannya pengurusan LRA, kolam imbangan/takungan dan rumah pam adalah cekap dan peralatan jentera seperti *compressor*, *surge vessel*, *electric chain hoist*, *horizontal air receiver tank*, kren dan *air/vacuum/N2 tank* yang terdapat di lokasi-lokasi berkenaan mempunyai perakuan kelayakan penggunaan dari Jabatan Kesihatan dan Keselamatan Pekerja (JKKP). Selain itu, pihak Audit telah membuat semakan terhadap 21 sampel kerja-kerja menaik taraf infrastruktur dan penyenggaraan berjumlah RM4.42 juta serta 16 sampel perolehan bekalan berjumlah RM7.06 juta yang dibuat bagi penambahbaikan operasi dengan menggunakan peruntukan di bawah *Operation Plan 3 (OP3)*. Hasil semakan mendapati, kerja-kerja menaik taraf infrastruktur dan penyenggaraan serta perolehan bekalan seperti pembelian peralatan bacaan meter dan peralatan analisis kegunaan makmal, telah dibuat dengan teratur dan mengikut prosedur yang ditetapkan oleh SAINS serta memenuhi spesifikasi yang ditetapkan. Bagaimanapun, terdapat perkara seperti berikut yang perlu dibuat penambahbaikan:

a. Prestasi Tunggakan Bil

- i. Berdasarkan kepada bil yang dikeluarkan kepada pengguna, kutipan bil yang diterima melebihi tempoh 30 hari daripada tarikh bil dikeluarkan akan dikategorikan sebagai tunggakan bil. Semakan Audit mendapati jumlah tunggakan bil yang dicatatkan pada akhir tahun 2017 adalah sejumlah RM42.22 juta seperti **Jadual 2.15**.

JADUAL 2.15
PENGUMURAN TUNGGAKAN HASIL AIR SYARIKAT AIR
NEGERI SEMBILAN SDN. BHD. BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	PENGUMURAN				
	1 – 30 HARI (RM Juta)	31 – 60 HARI (RM Juta)	61 – 90 HARI (RM Juta)	LEBIH 90 HARI (RM Juta)	JUMLAH TUNGGAKAN (RM Juta)
2015	11.32	4.58	2.62	25.13	43.65
2016	11.85	5.29	3.20	27.60	47.94
2017	10.96	3.89	2.10	25.27	42.22

Sumber: Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd.

- ii. Berdasarkan **Jadual 2.15**, jumlah tunggakan sejumlah RM43.65 juta pada tahun 2015 adalah terdiri daripada tunggakan yang melebihi tempoh 90 hari iaitu sejumlah RM25.13 juta (57.6%), 61 hingga 90 hari sejumlah RM2.62 juta (6%), 31 hingga 60 hari sejumlah RM4.58 juta (10.5%) dan kelewatan antara satu (1) hingga 30 hari sejumlah RM11.32 juta (25.9%). Pengumuran ini dikira bermula pada hari ke 31 selepas tarikh bil dikeluarkan. Bagi tahun 2016 pula, tunggakan yang melebihi tempoh 90 hari adalah sejumlah RM27.60 juta (57.6%), 61 hingga 90 hari sejumlah RM3.20 juta (6.7%), 31 hingga 60 hari sejumlah RM5.29 juta (11%) dan kelewatan antara satu (1) hingga 30 hari sejumlah RM11.85 juta (24.7%). Jumlah tunggakan bagi tahun 2017 pula terdiri daripada tunggakan yang melebihi tempoh 90 hari adalah sejumlah RM25.27 juta (59.8%), 61 hingga 90 hari sejumlah RM2.10 juta (5%), 31 hingga 60 hari sejumlah RM3.89 juta (9.2%) dan kelewatan antara satu (1) hingga 30 hari sejumlah RM10.96 juta (26%).
- iii. Semakan selanjutnya mendapati sejumlah RM17.95 juta tunggakan pada tahun 2015 terdiri daripada pengguna domestik, RM24 juta daripada pengguna komersial, RM720,837 daripada pengguna agensi Kerajaan dan RM979,623 daripada lain-lain tarif pengguna. Bagi tahun 2016 pula, sejumlah RM19.50 juta tunggakan terdiri daripada pengguna domestik, RM26.16 juta daripada pengguna komersial, RM1.46 juta daripada pengguna agensi Kerajaan dan RM821,324 daripada lain-lain tarif pengguna. Tunggakan pada tahun 2017 pula terdiri daripada RM18.37 juta pengguna domestik, RM21.55 juta pengguna komersial, RM1.46 juta pengguna agensi Kerajaan dan RM847,158 daripada lain-lain tarif pengguna yang terdiri daripada akaun pengguna di kawasan perladangan, rumah ibadat dan kolam renang seperti **Jadual 2.16**.

JADUAL 2.16
PECAHAN TUNGGAKAN HASIL AIR SYARIKAT
AIR NEGERI SEMBILAN SDN. BHD. MENGIKUT TARIF BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	TARIF PENGGUNA				JUMLAH TUNGGAKAN (RM Juta)
	DOMESTIK (RM Juta)	KOMERSIAL (RM Juta)	AGENSI KERAJAAN (RM Juta)	LAIN-LAIN (RM Juta)	
2015	17.95	24.00	0.72	0.98	43.65
2016	19.50	26.16	1.46	0.82	47.94
2017	18.37	21.55	1.46	0.84	42.22

Sumber: Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd.

- iv. Pihak Audit mendapati majoriti tunggakan disumbang oleh Daerah Seremban sejumlah RM28.66 juta pada tahun 2015, RM30.67 juta pada tahun 2016 dan RM27.65 juta pada tahun 2017. Penyumbang kedua terbesar adalah Daerah Port Dickson iaitu sejumlah RM6.95 juta pada tahun 2015, RM8.17 juta pada tahun 2016 dan RM5.99 juta pada tahun 2017 seperti **Jadual 2.17**.
- v. Keadaan ini disebabkan oleh SAINS tertakluk kepada keputusan Ahli Lembaga Pengarah (ALP) yang mengkehendaki pemotongan bekalan air bagi kes yang mempunyai tunggakan dibuat secara berhemah. Selain itu, terdapat tunggakan yang direkodkan antaranya terdiri daripada tunggakan akaun Badan Pengurusan Bersama (*Joint Management Board*-JMB) iaitu sebanyak 46 akaun aktif dan 18 akaun tidak aktif. Jumlah keseluruhan tunggakan yang disumbang oleh JMB pada 25 Jun 2018 adalah sejumlah RM6.81 juta.

JADUAL 2.17
PECAHAN TUNGGAKAN HASIL AIR SYARIKAT
AIR NEGERI SEMBILAN SDN. BHD. MENGIKUT DAERAH BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	DAERAH							JUMLAH TUNGGAKAN (RM Juta)
	SEREMBAN (RM Juta)	JELEBU (RM Juta)	PORT DICKSON (RM Juta)	JEMPOL (RM Juta)	KUALA PILAH (RM Juta)	REMBAU (RM Juta)	TAMPIN (RM Juta)	
2015	28.66	0.44	6.95	2.89	1.97	1.30	1.44	43.65
2016	30.67	0.58	8.17	3.16	2.08	1.75	1.53	47.94
2017	27.65	0.52	5.99	3.01	1.72	1.81	1.52	42.22

Sumber: Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd.

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 6 September 2018

Bahagian Tunggakan SAINS telah melakukan pelbagai usaha bagi mengutip tunggakan dengan mengadakan lawatan ke premis yang mempunyai jumlah tunggakan tinggi, membuat panggilan telefon bagi memberi peringatan, menghantar notis peringatan, tindakan pemotongan bekalan air oleh Unit Pemotongan dan Penyambungan SAINS dan

mengenakan tindakan undang-undang kepada pengguna yang masih ingkar menjelaskan tunggakan.

Pada pendapat Audit, prestasi tunggakan bil secara keseluruhannya adalah tidak cekap kerana jumlah tunggakan yang dicatatkan adalah tinggi.

b. Pemantauan dan Aduan

i. Pemasangan Meter Baru Melebihi Tempoh yang Ditetapkan

- Berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) berkenaan permohonan bekalan air baru yang telah dikemas kini pada 17 Februari 2016, pemasangan meter baru perlu diselesaikan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja daripada tarikh permohonan didaftarkan bagi permohonan baru individu atau permohonan tukar milik. Bagi permohonan baru secara berkelompok pula perlu diselesaikan dalam tempoh 14 hari daripada tarikh permohonan didaftarkan.
- Pihak Audit telah menjalankan semakan terhadap 1,429 permohonan pemasangan meter baru yang terdiri daripada 1,229 permohonan individu dan 200 permohonan berkelompok bagi bulan Januari 2017 dan Januari 2018. Hasil semakan mendapati sebanyak 1,177 kes (82.4%) pemasangan meter bekalan air telah lewat disempurnakan. Tempoh kelewatan pemasangan meter adalah antara satu (1) hingga 353 hari seperti **Jadual 2.18**.

JADUAL 2.18
TEMPOH KELEWATAN PEMASANGAN
METER BARU BAGI BULAN JANUARI 2017 DAN BULAN JANUARI 2018

BULAN	DAERAH	TEMPOH KELEWATAN DAN BILANGAN KES					JUMLAH
		1-14 HARI	15-30 HARI	31-60 HARI	61-90 HARI	> 91-353 HARI	
Januari 2017	Jempol	52	-	-	-	-	52
	Port Dickson	8	33	11	2	3	57
	Seremban	318	229	4	10	8	569
JUMLAH		378	262	15	12	11	678
Januari 2018	Jempol	32	2	2	-	-	36
	Port Dickson	111	6	29	77	3	226
	Seremban	222	7	1	7	-	237
JUMLAH		365	15	32	84	3	499
JUMLAH KESELURUHAN		743	277	47	96	14	1,177

Sumber: Laporan *Meter Inventory System* (METIS)

- Berdasarkan **Jadual 2.18**, 743 (63.1%) kes kelewatan adalah antara satu hingga 14 hari, 277 kes (23.5%) antara 15 hingga 30 hari, 47 kes (4%) antara 31 hingga 60 hari, 96 kes (8.2%) antara 61 hingga 90 hari dan 14 kes (1.2%) antara 91 hingga 353 hari.
- Selain boleh menjejaskan imej SAINS, pemasangan meter yang mengambil tempoh masa yang lama ini juga menyebabkan kesulitan kepada pemohon untuk mendapatkan bekalan air dan terdedah kepada risiko kecurian air. Berdasarkan Laporan Unit Penguatkuasaan, bilangan kes kecurian air telah meningkat sebanyak 13.7% daripada 1,434 aduan pada tahun 2015 kepada 1,630 aduan pada tahun 2016. Pada tahun 2017 juga meningkat sebanyak 37.8% kepada 2,246 aduan berbanding tahun 2016. Bagaimanapun, daripada keseluruhan 5,310 aduan tersebut hanya 1,525 (28.7%) aduan yang merupakan kes sahih dan selebihnya tidak sahih seperti **Jadual 2.19**.

JADUAL 2.19
ADUAN KECURIAN AIR BAGI TEMPOH TAHUN 2015 HINGGA 2017

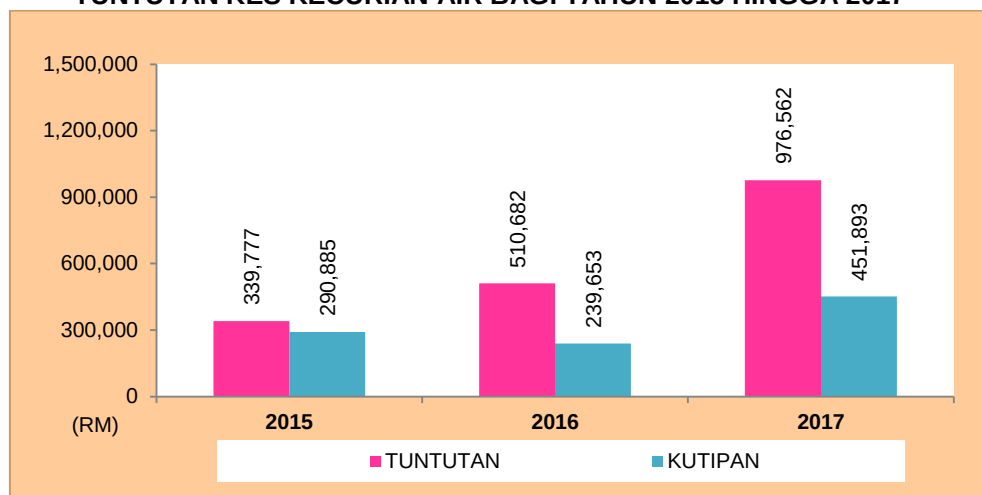
BILANGAN ADUAN DITERIMA								
2015		2016		2017		JUMLAH		JUMLAH KESELURUHAN
KES SAHIH	KES TIDAK SAHIH	KES SAHIH	KES TIDAK SAHIH	KES SAHIH	KES TIDAK SAHIH	KES SAHIH	KES TIDAK SAHIH	
315	1,119	520	1,110	690	1,556	1,525	3,785	5,310

Sumber: Laporan Unit Penguatkuasaan

- Aduan yang dikategorikan kes sahih adalah aduan kecurian air yang telah disahkan benar-benar kecurian oleh Unit Penguatkuasaan SAINS ataupun SPAN dan sekiranya sebaliknya, ia dikategorikan kes tidak sahih. Antara justifikasi sesuatu kes dikategorikan kes sahih adalah terdapat sambungan bekalan air dibuat secara tidak sah dan tanpa membuat permohonan kepada pihak SAINS. Kebanyakan kes kecurian air ini melibatkan premis komersial dan domestik. Bagi tempoh tahun 2015 hingga 2017, jumlah keseluruhan tuntutan yang dibuat bagi kes kecurian yang sahih tersebut adalah sejumlah RM1.83 juta dan daripada jumlah berkenaan sejumlah RM982,431 (53.6%) telah berjaya dikutip seperti di **Carta 2.4**.
- Pihak Audit dimaklumkan oleh Pengurus Air Daerah Seremban, terdapat beberapa kekangan dalam melaksanakan pemasangan meter seperti kelewatan pemasangan oleh '*plumber*' yang dilantik, isu pembayaran antara pemilik dan tukang paip, kelewatan penerimaan permit daripada Jabatan Kerja Raya (JKR) atau Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) bagi kerja-kerja paip yang melibatkan rentasan

(crossing) jalan terutama jalan Persekutuan dan jalan Negeri serta disebabkan oleh rekod pemasangan tidak dikemas kini.

CARTA 2.4
JUMLAH KUTIPAN BERBANDING
TUNTUTAN KES KECURIAN AIR BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017



Sumber: Laporan Unit Penguatkuasaan

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 18 September 2018

Antara tindakan penambahbaikan yang akan diambil adalah dengan menambah baik prosedur kerja yang melibatkan permohonan bekalan air baru supaya keseluruhan proses dikenal pasti dan didokumenkan serta pemantauan pencapaian permohonan bekalan air dalam sistem iWRS diaktifkan supaya pemantauan berterusan oleh pihak daerah dapat dibuat dengan mudah. Selain itu, berdasarkan kepada Unit Penguatkuasaan SAINS, bagi tempoh tahun 2015 hingga 2017 terdapat sebanyak 22 kes kecurian air yang diklasifikasikan di bawah Seksyen 123 (Sambungan bekalan air menyalahi undang-undang) direkodkan dari tahun 2015 sehingga September 2018.

Pada pendapat Audit, prestasi pemasangan meter baru adalah tidak cekap kerana 82.4% permohonan pemasangan meter baru telah diselesaikan melebihi tempoh yang ditetapkan.

ii. Prestasi Penyelesaian Aduan Air

- SAINS telah menetapkan KPI bagi memastikan setiap aduan yang diterima daripada pelanggan diselesaikan dalam tempoh tertentu iaitu antara satu (1) hingga 14 hari bekerja. Terdapat enam (6) kategori aduan yang diterima iaitu berkaitan akaun/bil, kebocoran/kerosakan

paip utama, kebocoran/kerosakan paip perhubungan, kualiti air, masalah bekalan air, meter rosak, dan pemotongan/penyambungan. KPI yang ditetapkan bagi menyelesaikan setiap jenis aduan adalah berbeza iaitu antara enam (6) jam hingga 14 hari bekerja mengikut kategori aduan seperti **Jadual 2.20**.

JADUAL 2.20
KPI YANG DITETAPKAN BAGI MENYELESAIKAN SETIAP JENIS ADUAN

JENIS ADUAN	TEMPOH MASA MENYELESAIKAN ADUAN
Akaun/bil	5 hari bekerja
Kebocoran/kerosakan paip	Paip Utama: 6 jam (paip berukuran kurang 12 inci) 24 jam (paip berukuran lebih 12 inci) Paip Perhubungan: 1 hari bekerja
Kualiti air	14 hari bekerja
Masalah bekalan air	1 hari bekerja
Meter rosak	1 hari bekerja
Pemotongan/penyambungan	5 hari bekerja

Sumber: Laporan Tahunan SAINS

- Semakan Audit mendapati bilangan aduan yang diterima bagi tahun 2015, 2016 dan 2017 masing-masing adalah sebanyak 73,441, 76,905 dan 66,629 seperti **Jadual 2.21**. Daripada bilangan tersebut, 78.4% aduan berjaya diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan pada tahun 2015, 79.3% pada tahun 2016 dan 81.2% pada tahun 2017.

JADUAL 2.21
BILANGAN ADUAN YANG DITERIMA BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	BILANGAN ADUAN		PERATUS (%)
	ADUAN DITERIMA	ADUAN YANG BERJAYA DISELESAIKAN	
2015	73,441	57,564	78.4
2016	76,905	61,018	79.3
2017	66,629	54,121	81.2

Sumber: Laporan Statistik Aduan SAINS

- Semakan Audit selanjutnya terhadap penyelesaian aduan yang melibatkan masalah bekalan air kepada pengguna mendapati pada tahun 2015, 2016 dan 2017 bilangan aduan berkaitan masalah bekalan air yang diterima masing-masing adalah sebanyak 18,523, 18,782 dan 15,761 aduan. Daripada bilangan tersebut sebanyak 15,362 (82.9%) pada tahun 2015, 15,350 (81.7%) pada tahun 2016 dan 13,002 (82.5%) aduan telah berjaya diselesaikan dalam tempoh satu (1) hari bekerja seperti **Jadual 2.22**.

JADUAL 2.22
PRESTASI PENYELESAIAN ADUAN BEKALAN AIR
BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	BILANGAN ADUAN		
	ADUAN DITERIMA	ADUAN YANG BERJAYA DISELESAIKAN DALAM TEMPOH SATU HARI BEKERJA	
2015	18,523	15,362	82.9%
2016	18,782	15,350	81.7%
2017	15,761	13,002	82.5%
JUMLAH	53,066	43,714	82.4%

Sumber: Laporan Statistik Aduan SAINS

- Pihak Audit dimaklumkan oleh Pengurus Besar SAINS punca penyelesaian aduan masih belum mencapai sasaran disebabkan masalah luar jangka seperti kegagalan kontraktor melaksanakan kerja-kerja pemasangan *plunger valve* bersaiz 900mm mengikut ketetapan SAINS (tahun 2016), paip pecah sepanjang 450mm di Lebuhraya Kuala Lumpur-Seremban dan kelewatan pembaikan disebabkan oleh tanah runtuh di lokasi pembaikan (tahun 2015). Selain itu, pada tahun 2016 juga telah berlaku banjir kilat di lokasi pembaikan *s-bend* yang merentasi Sungai Kelamah yang menyebabkan laluan ke tempat kejadian ditutup dan kes paip pecah bersaiz 1200mm yang berada di bawah laluan landasan keretapi KTM Seremban. Keadaan ini telah menyebabkan kerja-kerja pembaikan lewat disempurnakan.

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 6 September 2018

SAINS sentiasa berusaha dalam menambah baik prestasi menangani aduan dari semasa ke semasa supaya pelanggan dapat menikmati bekalan air yang berterusan daripada SAINS.

Pada pendapat Audit, prestasi penyelesaian aduan bekalan air adalah cekat kerana secara puratanya 82.4% aduan berkaitan bekalan air dapat diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.

c. Peralatan Rosak Tidak Dilupuskan

- Berdasarkan prosedur pelupusan aset SAINS, objektif pelupusan aset adalah bagi memastikan SAINS tidak menyimpan harta benda yang usang, habis tempoh penggunaan yang ekonomik, rosak dan tidak boleh dipakai serta bagi menjimatkan ruang.

- ii. Semakan Audit terhadap rekod pelupusan yang terdapat di Unit Aset, tiada tindakan pelupusan diambil antara tahun 2015 hingga bulan Mac 2018. Semakan Audit juga mendapati memo bertarikh 13 April 2017 ada dikeluarkan oleh Unit Aset kepada semua Pengurus Air Daerah dan lain-lain Ketua Bahagian bagi mendapatkan senarai barang/peralatan untuk dilupuskan dan maklum balas berkenaan juga telah dikemukakan kepada Eksekutif Kanan Bahagian Pengurusan Aset. Bagaimanapun, sehingga tarikh lawatan pihak Audit masih tiada tindakan pelupusan diambil walaupun maklum balas telah diterima daripada Pengurus Air Daerah dan lain-lain Ketua Bahagian.
- iii. Semakan Audit pada 3 Mei 2018 ke LRA Sg. Linggi mendapati beberapa peralatan yang telah rosak dan tidak lagi digunakan kerana pertukaran kaedah rawatan air, masih disimpan serta tidak dilupuskan seperti tangki *potassium permanganate*, mesin pembancuh kapur dan peralatan rawatan air secara ozon seperti di **Gambar 2.1** hingga **Gambar 2.4**. Kedua-dua jenis peralatan tersebut telah dibekalkan sejak tahun 1998.

GAMBAR 2.1



Loji Rawatan Air Sungai Linggi
- Tangki Berisi *Potassium Permanganate*
yang Sudah Tidak Digunakan
(03.05.2018)

GAMBAR 2.2



Loji Rawatan Air Sungai Linggi
- Mesin Pembancuh Kapur yang
Sudah Tidak Digunakan
(03.05.2018)

GAMBAR 2.3



Loji Rawatan Air Sungai Linggi
- Peralatan di Rumah Ozon yang Sudah
Tidak Digunakan
(03.05.2018)

GAMBAR 2.4



Loji Rawatan Air Sungai Linggi
Peralatan di Rumah Ozon yang
Sudah Tidak Digunakan
(03.05.2018)

- iv. Bagaimanapun, pihak Audit juga mendapati 11 unit pam air yang masih elok dibiarkan tanpa dimanfaatkan di dalam Rumah Ozon seperti di

Gambar 2.5 dan **Gambar 2.6**. Eksekutif Kanan Pengeluaran di LRA Sg. Linggi memaklumkan semua peralatan di dalam Rumah Ozon, termasuklah 11 unit pam berkenaan telah dibekalkan sebelum tahun 1992 dan kos perolehan asal tidak dapat dikemukakan oleh pihak SAINS kerana perolehannya dibuat semasa LRA Sg. Linggi diuruskan oleh Jabatan Bekalan Air Negeri Sembilan. Semakan selanjutnya ke Stor Unit Meter dan Stor Utama SAINS mendapati timbunan meter dan kenderaan yang telah rosak masih belum diambil tindakan pelupusan seperti **Gambar 2.7** hingga **Gambar 2.9**.

GAMBAR 2.5



Loji Rawatan Air Sungai Linggi
- Pam di Rumah Ozon yang Tidak Dimanfaatkan
(03.05.2018)

GAMBAR 2.6



Loji Rawatan Air Sungai Linggi
- Pam di Rumah Ozon yang Tidak Dimanfaatkan
(03.05.2018)

GAMBAR 2.7



Stor Unit Meter SAINS
- Longgokan Meter Plastik yang Telah Rosak
(19.04.2018)

GAMBAR 2.8



Stor Unit Meter SAINS
- Longgokan Meter Tembaga yang Telah Rosak
(19.04.2018)



GAMBAR 2.9

Stor Utama SAINS
-Kenderaan yang Telah Rosak Tidak Dilupuskan
(19.4.2018)

- v. Pihak Audit mendapati keadaan ini disebabkan oleh tiada tindakan pelupusan dilakukan oleh pihak SAINS yang seterusnya memberi kesan kepada pembaziran ruang kerana terpaksa menyimpan stok peralatan rosak dan tidak ekonomikal untuk dibaiki.

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 6 September 2018

Aktiviti pelupusan barang yang rosak, usang dan habis tempoh penggunaan yang ekonomik akan dilaksanakan dengan lebih efisien dengan menambah baik prosedur pelupusan aset sedia ada. Bagi tangki “*potassium permanganate*”, ia akan dilupuskan dan diganti dengan tangki bancuhan “*stand by*” bagi kapur pada Disember 2019. Bagi mesin pembancuh kapur, sehingga kini, SAINS masih mengekalkan mesin tersebut untuk penggunaan di loji yang berkemungkinan boleh dijadikan sebagai alat ganti di loji-loji lain. Peralatan ozon berserta pam dan lain-lain peralatan berkaitan merupakan satu (1) sistem rawatan tambahan yang dibina pada tahun 1992 bagi menangani masalah air mentah Sungai Linggi yang tercemar teruk pada masa tersebut. Bagaimanapun, sistem berkenaan tidak lagi diguna pakai sejak tahun 2000 disebabkan oleh masalah teknikal yang mana memerlukan kos pembaikan yang sangat tinggi. Walaupun sistem ozon tidak dapat digunakan, masalah rawatan air mentah telah dapat diatasi dengan peningkatan kualiti air mentah di Sg. Linggi. Pada masa ini syarikat masih belum bercadang untuk membuat pelupusan peralatan sistem ozon berkenaan.

Bagi pelupusan kenderaan, Mesyuarat Jawatankuasa Sebutharga Bil.7/2018 yang telah bersidang pada 13 Ogos 2018 telah memutuskan lapan (8) pembida tertinggi berdasarkan tawaran harga yang dibida bagi kerja pelupusan aset alih SAINS. Unit Pengurusan Kontrak SAINS masih dalam proses untuk menyediakan surat lantikan pembida terpilih. Selain itu, bagi meter rosak (plastik & meter pukal), SAINS telah mengeluarkan surat permohonan kepada PAAB bertarikh 27 Ogos 2018 berkenaan pelupusan alat-alat ganti bekalan air yang telah lusuh dan rosak. Pelupusan hanya akan dilaksanakan selepas mendapat kelulusan daripada

pihak PAAB. Bagi meter tembaga pula, SAINS sentiasa membuat program pertukaran meter lama kepada meter baru bersama pembekal Meteraya Sdn. Bhd. dan baki semasa yang berada di SAINS adalah sebanyak 40,000 unit meter dan pertukaran meter hanya akan dibuat berdasarkan kadar “ratio” antara lapan (8) hingga 10 unit meter lama kepada satu (1) unit meter baru.

Pada pendapat Audit, proses pelupusan aset/peralatan adalah tidak cekap kerana dalam tempoh tahun 2015 hingga bulan Julai 2018, masih tiada tindakan pelupusan diambil.

d. Stor Bahan Kimia Tidak Dibaik Pulih

- i. LRA Sg. Linggi merupakan LRA yang tertua di Negeri Sembilan dan telah mula beroperasi pada tahun 1962. Pada tahun 2017, LRA ini mampu mengeluarkan air terawat sebanyak 116.73 juta m³ sehari untuk diagihkan kepada pengguna sekitar Daerah Port Dickson dan memperoleh sumber air utama daripada Sungai Linggi. Bagi memastikan proses rawatan air di LRA dapat dilakukan dengan teratur dan mengikut piawaian Kualiti Air Minum Kebangsaan, jentera/peralatan, bahan kimia yang digunakan untuk proses merawat, keadaan bangunan dan persekitaran LRA perlulah berada dalam keadaan baik.
- ii. Semakan Audit pada 3 Mei 2018 ke LRA Sg. Linggi mendapati keadaan besi tetulang pada bahagian *beam* di stor bahan kimia jelas kelihatan dan perlu dibaik pulih seperti di **Gambar 2.10**.

GAMBAR 2.10



Stor Bahan Kimia, Loji Rawatan Air Sungai Linggi
- Keadaan Besi Tetulang di Bahagian *Beam* Jelas Kelihatan dan Perlu Dibaikpulih
(03.05.2018)

- iii. Pihak Audit dimaklumkan oleh Eksekutif Kanan Pengeluaran di LRA Sg. Linggi pada 3 Mei 2018 bahawa kerja-kerja pembaikan stor bahan kimia memerlukan peruntukan kewangan yang agak besar dan sukar dilaksanakan dalam tempoh terdekat. Anggaran kos pembaikan hanya

dapat diketahui setelah Bahagian Pengeluaran dan *Mechanical and Engineering* (M&E) SAINS datang pembuat penilaian. Keadaan ini boleh menyebabkan pekerja terdedah kepada risiko kemalangan dan juga pembaziran ruang kerana terpaksa menyimpan stok peralatan rosak yang seterusnya menyebabkan objektif prosedur pelupusan aset SAINS gagal dicapai. Pengurus Bahagian Pengeluaran dan M&E telah memaklumkan dalam mesyuarat *Exit Conference* bahawa peruntukan untuk kerja-kerja pembaikan ini akan diambil kira dalam penyediaan *Operation Plan* akan datang.

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 18 September 2018

Pihak PAAB telah meluluskan bajet berjumlah RM1.68 juta bagi menaik taraf bangunan stor bahan kimia di Loji Rawatan Air Sg. Linggi dan pelaksanaan projek akan dibuat dalam tempoh “*Operation Plan*” (OP) 4 iaitu dalam tempoh tahun 2018 hingga 2020. Buat sementara waktu, SAINS akan memasang “*scaffolding*” pada bulan Oktober 2018 untuk sokongan sementara kepada struktur bangunan bahan kimia sedia ada sehingga pembaikan kekal dilaksanakan.

Pada pendapat Audit, stor bahan kimia di LRA Sg. Linggi memerlukan tindakan penambahbaikan segera bagi mengelakkan risiko kemalangan berlaku.

e. Prestasi Penyenggaraan Sistem Retikulasi

- i. Berdasarkan Pelan Perniagaan SAINS, penyenggaraan berkala adalah perlu untuk memastikan aset di bawah sistem retikulasi seperti paip retikulasi, tangki sedutan dan sistem pam serta tangki air luar mampu beroperasi mengikut fungsi yang ditetapkan. Kerja-kerja penyenggaraan hendaklah dilakukan mengikut perancangan bagi memastikan setiap aset berkenaan dapat berfungsi dengan baik. Berdasarkan Laporan Pencapaian Objektif Kualiti yang disediakan oleh SAINS setiap daerah, kerja-kerja penyenggaraan sistem retikulasi yang dilaksanakan oleh pihak SAINS sendiri secara berkala adalah melibatkan pencucian kolam/tangki dan kerja-kerja *flushing/scouring* pada paip.
- ii. Semakan Audit terhadap prestasi penyenggaraan sistem retikulasi di Daerah Seremban, Port Dickson dan Jempol bagi tempoh tahun 2015 hingga 2017 mendapati pencapaian sebenar adalah antara 40.2% hingga 273.3% seperti **Jadual 2.23**.

JADUAL 2.23
LAPORAN PRESTASI PENYENGGARAAN SISTEM RETIKULASI
DAERAH SEREMBAN, PORT DICKSON DAN JEMPOL BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

Daerah	Skop Penyenggaraan	2015			2016			2017		
		Sasaran	Sebenar	Pencapaian (%)	Sasaran	Sebenar	Pencapaian (%)	Sasaran	Sebenar	Pencapaian (%)
Seremban	Pencucian Kolam/tangki	87	87	100.0	87	87	100.0	87	35	40.2
	Membuat <i>flushing/scouring</i> pada paip	612	649	106.0	668	668	100.0	704	704	100.0
Port Dickson	Pencucian Kolam/tangki	15	41	273.3	37	37	100.0	38	37	97.4
	Membuat <i>flushing/scouring</i> pada paip	92	118	128.3	92	144	156.5	845	850	100.6
Jempol	Pencucian Kolam/tangki	15	9	60.0	18	18	100.0	18	24	133.3
	Membuat <i>flushing/scouring</i> pada paip	82	99	120.7	80	88	110.0	80	54	67.5

Sumber: Laporan Pencapaian Objektif Kualiti

- iii. Berdasarkan **Jadual 2.23**, Daerah Seremban telah mencapai sasaran untuk melaksanakan kerja-kerja penyenggaraan sistem retikulasi mengikut perancangan bagi tahun 2015 dan 2016. Bagaimanapun, pencapaian kerja-kerja pencucian kolam/tangki bagi tahun 2017 hanyalah sebanyak 35 kolam/tangki (40.2%) berbanding sasaran 87 kolam/tangki. Bagi Daerah Port Dickson juga, pencapaian kerja-kerja pencucian kolam/tangki bagi tahun 2017 gagal dicapai iaitu 37 (97.4%) daripada 38 kolam/tangki dapat dicuci. Bagi Daerah Jempol pula, pencapaian kerja-kerja pencucian kolam/tangki bagi tahun 2015 gagal dicapai iaitu hanya sembilan (9) atau 60% daripada 15 kolam/tangki dapat dicuci. Selain itu, kerja-kerja *flushing/scouring* pada paip di Daerah Jempol bagi tahun 2017 hanya berjaya dilakukan sebanyak 54 kali (67.5%) berbanding 80 kali sasaran.
- iv. Kegagalan mencapai sasaran bagi kerja-kerja pencucian kolam/tangki adalah disebabkan oleh alat (*Portable Hand-Held Turbidity, Suspended Solids and Sludge Level System*) yang dibekalkan untuk kegunaan ujian *Total Suspended Solid* dalam pencucian kolam/tangki yang terhad dan merupakan peralatan guna sama dengan daerah-daerah lain. Sehingga tarikh lawatan pihak Audit, SAINS hanya mempunyai dua (2) unit alat tersebut untuk kegunaan semua daerah secara penggiliran. Penyenggaraan yang tidak menyeluruh ini boleh menyebabkan sistem retikulasi tidak mampu beroperasi mengikut fungsi yang ditetapkan dan boleh mengakibatkan risiko berlakunya kerosakan yang lebih besar yang seterusnya akan meningkatkan kos penyenggaraan serta bekalan air kepada pengguna juga turut terjejas.

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 6 September 2018

Penentuan senarai bilangan tangki air yang perlu dicuci dibuat pada setiap awal tahun. Bagaimanapun, bilangan tangki yang perlu dicuci hanya ditetapkan apabila Ujian *Total Suspended Solid* (TSS) dibuat oleh pihak Unit Kualiti Air SAINS. Pihak SAINS juga mengakui terdapat kekangan terhadap bilangan alat ujian TSS sedia ada yang telah menyebabkan ujian penentuan tidak dapat dilaksanakan terlebih dahulu. SAINS akan membuat penambahbaikan terhadap SOP pencucian kolam di mana penentuan pencucian kolam tidak hanya bergantung kepada ujian TSS tetapi beberapa faktor lain akan diambil kira iaitu ujian kekeruhan di *outlet* tangki, kitaran pembersihan tangki ditentukan dalam tempoh satu (1) hingga tiga (3) tahun sekali dan sekiranya terdapat aduan masalah kualiti air.

Pada pendapat Audit, prestasi penyenggaraan sistem retikulasi masih belum mencapai tahap kecekapan yang optimum dan masih boleh ditambah baik.

**f. Pewartaan dan Keselamatan Persekitaran Kolam Imbangan/
Takungan**

i. Pewartaan Kawasan Larangan

- Berdasarkan Perkara 2 dan 10, Akta 298 (Kawasan Larangan dan Tempat Larangan 1959) kawasan larangan merupakan mana-mana kawasan yang telah diisytiharkan kawasan larangan dan langkah-langkah keselamatan tertentu perlu diambil bagi mengelak bahaya kepada mana-mana orang yang memasuki atau cuba memasuki kawasan larangan tersebut.
- Semakan Audit terhadap daftar di Unit Aset SAINS mendapati secara keseluruhannya terdapat tujuh (7) lokasi telah diwartakan sebagai Tempat Larangan dan enam (6) lokasi telah diwartakan sebagai Sasaran Penting Tahap Dua seperti **Jadual 2.24**. Selain itu, dua (2) lokasi lagi masih dalam proses pewartaan sebagai kawasan larangan iaitu Empangan Triang di Jelevu dan LRA Ngoi-ngo di Seremban.

JADUAL 2.24
SENARAI ASET YANG TELAH DIWARTAKAN
SEBAGAI KAWASAN LARANGAN DAN KAWASAN SASARAN PENTING TAHAP DUA

BIL.	LOKASI	TARIKH PEWARTAAN	KATEGORI
1.	<i>Pantai Water Works Headworks</i> , Seremban	23.04.1964	Tempat Larangan
2.	Kolam Imbangan Bukit Gun	23.04.1964	
3.	Kolam Imbangan Si Rusa, Port Dickson	15.04.1965	
4.	<i>Pedas Water Works Headworks & Impounding Reservoir</i> , Rembau	23.04.1964	
5.	Kolam Takungan Air Bukit Tunggal, Port Dickson	07.08.1975	
6.	Loji Penapis Air dan Pusat Penyedut Air Pasir Besar, Tampin	07.08.1975	
7.	LRA Sungai Linggi	23.04.1964	
8.	Empangan Kelinchi, Kuala Pilah	05.05.2017	Sasaran Penting Tahap II
9.	Empangan Talang, Kuala Pilah	20.08.2017	
10.	Empangan Gemencheh, Tampin	20.08.2017	
11.	Empangan Sungai Terip, Seremban	10.06.2016	
12.	LRA Sungai Terip, Seremban	05.05.2017	

Sumber: Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd.

ii. Keselamatan Persekitaran

- Keselamatan kawasan aset air perlu sentiasa dilindungi bagi memastikan tiada pencerobohan berlaku dan mengelakkan kerosakan harta benda yang boleh mengakibatkan kos penyenggaraan meningkat. Selain itu, ia juga bagi mengelakkan kualiti air yang dibekalkan daripada tercemar.
- Lawatan pihak Audit ke Kolam Imbangan Bukit Gun, Seremban pada 3 Julai 2018 pula mendapati beberapa kawasan di mana terdapat saluran injap air bagi menyalurkan air daripada kolam imbangan lama ke kolam imbangan baru tidak bertutup dan merbahaya kepada pekerja yang melalui kawasan berkenaan antaranya seperti **Gambar 2.11**. Selain itu, pintu utama ke kolam imbangan lama juga tidak berpagar seperti **Gambar 2.13**.

GAMBAR 2.11



Kolam Imbangan Bukit Gun, Seremban
- Antara Saluran Injap Air Tidak Bertutup
(03.07.2018)

GAMBAR 2.12



Kolam Imbangan Bukit Gun, Seremban
- Saluran Injap Air Telah Ditutup
(01.08.2018)
(Sumber: SAINS)



GAMBAR 2.13

Kolam Imbangan Bukit Gun, Seremban
- Pintu ke Kolam Imbangan Tidak Berpagar
(03.07.2018)

- iv. Seterusnya lawatan pihak Audit ke Kolam Takungan Kemayan Square, Seremban pada 3 Julai 2018 pula mendapati kolam takungan tersebut mengalami kebocoran dan pihak Audit dimaklumkan oleh Pengurus SAINS Daerah Seremban, ia tidak digunakan sejak tahun 2013 kerana belum mempunyai peruntukan untuk kerja-kerja penyenggaraan. Buat masa ini pengguna sekitar kawasan tersebut mendapat bekalan air melalui kaedah *by pass*. Selain itu juga, keadaan pagar di sekitar kolam tersebut juga telah rosak seperti **Gambar 2.14**



GAMBAR 2.14

Kolam Takungan Kemayan Square
- Keadaan Pagar Sekitar Kolam Telah
Rosak
(0.07.2018)

- v. Berdasarkan laporan penyenggaraan kolam imbangan/takungan, pihak Audit mendapati pemantauan yang dilakukan terhadap kolam imbangan/takungan hanya tertumpu kepada keberfungsian kolam serta paras air dan tidak menitikberatkan isu keselamatan. Keadaan ini memberi implikasi kepada risiko kemalangan pekerja dan kolam

imbangan/takungan tersebut juga terdedah kepada aktiviti sabotaj dan pencerobohan oleh pihak tidak bertanggungjawab.

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 18 September 2018

Pintu utama ke kolam Imbangan Bukit Gun telah ditukar pada tahun 2015 dengan menggunakan material besi. Bagaimanapun, pihak SAINS Daerah Seremban akan menukar pintu tersebut dengan material jenis aluminium pada Disember 2018. Selain itu, tindakan pembaikan pagar dan tangki bocor di Kolam Takungan Kemayan Square juga dijangka dapat diselesaikan pada bulan Disember 2018 berdasarkan kelulusan dan peruntukan yang diberikan.

Pada pendapat Audit, langkah-langkah keselamatan yang diambil terhadap kawasan persekitaran kolam imbangan/takungan adalah cekap tetapi masih boleh ditambah baik.

g. Prestasi Kos Operasi Membekalkan Air Terawat

- i. SAINS telah menetapkan KPI bagi kos operasi bagi setiap m³ air terawat yang dikeluarkan dan kos operasi bagi setiap 1,000 akaun pengguna pada setiap tahun. KPI bagi kos operasi setiap m³ air terawat yang dikeluarkan ditetapkan pada kadar antara RM0.92 hingga RM1.00 dan KPI bagi kos operasi setiap 1,000 akaun pengguna ditetapkan pada kadar antara RM620,000 hingga RM638,000 setahun.
- ii. Semakan Audit mendapati bagi tahun 2015 hingga 2017, kos operasi sebenar setiap m³ air terawat yang dikeluarkan telah mencapai KPI yang ditetapkan iaitu antara RM0.85 hingga RM0.97. Bagi kos operasi setiap 1,000 akaun pengguna sebenar pula, telah mencapai KPI yang ditetapkan bagi tahun 2015. Bagaimanapun, kos operasi bagi tahun 2016 dan 2017 tidak tercapai dan berlaku peningkatan kos operasi masing-masing sebanyak 5.8% dan 0.8% seperti di **Jadual 2.25**.

JADUAL 2.25
PENCAPAIAN SEBENAR KOS OPERASI MEMBEKALKAN
AIR TERAWAT BERBANDING KPI BAGI TAHUN 2015 HINGGA 2017

TAHUN	KOS OPERASI BAGI SETIAP m ³ AIR DIKELUARKAN		KOS OPERASI BAGI SETIAP 1,000 AKAUN PENGGUNA	
	KPI (RM)	PENCAPAIAN SEBENAR (RM)	KPI (RM)	PENCAPAIAN SEBENAR (RM)
2015	0.92	0.85	620,000	590,000
2016	0.96	0.96	633,000	670,000
2017	1.00	0.97	638,000	643,000

Sumber: Laporan Pencapaian KPI oleh Bahagian Kawalan Kualiti SAINS

- iii. Berdasarkan Laporan Pencapaian KPI yang disediakan oleh Bahagian Kawalan Kualiti SAINS, peningkatan kos operasi untuk membekalkan air terawat bagi setiap 1,000 akaun pada tahun 2016 dan 2017 adalah disebabkan oleh peningkatan kos sewa pajak aset air yang dikenakan oleh Perbadanan Aset Air Berhad (PAAB). Keadaan ini telah memberi implikasi kepada peningkatan perbelanjaan operasi dan pengurusan SAINS secara keseluruhan di mana perbelanjaan operasi dan pengurusan bagi tahun kewangan 2016 turut meningkat kepada RM181.03 juta berbanding RM145.07 juta pada tahun 2015. Perbelanjaan operasi dan pengurusan bagi tahun kewangan 2017 juga meningkat kepada RM182.73 juta.

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 6 September 2018

Secara keseluruhannya kadar purata kenaikan kos operasi SAINS (tidak termasuk kos sewa pajak aset air PAAB) adalah pada kadar tujuh (7) hingga sembilan (9) peratus setahun. Pengurusan SAINS telah membuat perancangan penjimatan kos bagi kos utama seperti kos elektrik, kos pembaikan, kos perubatan, kos latihan kakitangan. Bagaimanapun, kekangan utama syarikat adalah kos sewa pajak aset lama berjumlah RM1.2 bilion dan kos pembinaan aset baharu yang perlu dibuat bagi menampung keperluan pengguna. Kenaikan kos pada tahun 2016 adalah selepas penstrukturan semula jadual bayaran bulanan kepada PAAB setelah mengambil kira moratorium lima (5) tahun (tahun 2009 hingga 2013) yang telah tamat.

Pada pendapat Audit, prestasi kos operasi membekalkan air terawat belum berkesan sepenuhnya kerana KPI yang ditetapkan bagi kos operasi setiap 1,000 akaun pengguna tidak tercapai pada tahun 2016 dan 2017.

2.6.3. Tadbir Urus Korporat

2.6.3.1. Tadbir urus merujuk kepada proses yang digunakan untuk mentadbir, mengurus dan mengawal syarikat. Ia merangkumi dasar, undang-undang dan peraturan, sistem dan prosedur, kawalan pengurusan syarikat dan pengurusan risiko. Tadbir urus yang baik dapat membantu syarikat mempertingkatkan kecekapan dalam mencapai objektifnya serta membolehkan syarikat diurus dengan lebih sempurna, telus dan bertanggungjawab. Tadbir urus yang baik patut diamalkan dengan meluas untuk memaparkan mutu dan integriti tertinggi pemimpin dalam organisasi. Antara amalan terbaik yang boleh diguna pakai adalah *Malaysian Code on Corporate Governance (MCCG) 2017, The Green*

Book - Enhancing Board Effectiveness April 2006, Garis Panduan Ahli Lembaga Pengarah Lantikan Menteri Kewangan (Diperbadankan) Disember 2014 [*Handbook MKD*] dan panduan tadbir urus daripada *Chartered Institute of Internal Auditor*.

2.6.3.2. Semakan Audit mendapati SAINS telah mematuhi empat (4) daripada tujuh (7) amalan terbaik tadbir urus dari aspek pelantikan dan peranan Ketua Pegawai Eksekutif, pelantikan ahli Jawatankuasa Audit, pelaksanaan Audit Dalaman serta Pelan Strategik, Rancangan Korporat dan Petunjuk Prestasi Utama. Bagaimanapun tiga (3) amalan terbaik tadbir urus yang lain iaitu Pengerusi, Lembaga Pengarah dan *Standard Operating Procedures* (SOP) tidak diamalkan sepenuhnya. Secara keseluruhannya amalan tadbir urus SAINS adalah baik kecuali bagi lantikan pengerusi, lembaga pengarah dan penyediaan SOP seperti penemuan Audit berikut:

a. Pengerusi

- i. Mengikut amalan terbaik, Pengerusi hendaklah tidak mempunyai kuasa eksekutif serta tidak campur tangan dalam urusan operasi harian syarikat. Selain itu, tugas dan tanggungjawab Pengerusi hendaklah ditentukan secara bertulis dengan jelas. Sebagai tadbir urus baik, Pengerusi hendaklah tidak menganggotai jawatankuasa lain di peringkat Lembaga Pengarah syarikat untuk mengelakkan risiko konflik kepentingan.
- ii. Semakan Audit mendapati YAB Menteri Besar telah dilantik sebagai Pengerusi Bukan Eksekutif SAINS berkuat kuasa 27 Jun 2018, menggantikan YAB Menteri Besar terdahulu. Beliau juga tidak menganggotai mana-mana jawatankuasa lain di peringkat ahli Lembaga Pengarah. Bagaimanapun, berdasarkan amalan terbaik, pelantikan beliau yang juga merupakan Pengerusi Menteri Besar Diperbadankan (MBI), iaitu agensi induk kepada SAINS telah menjadikan status Pengerusi SAINS tidak bebas. Selain itu, tugas dan tanggungjawab Pengerusi tidak dinyatakan dengan jelas dalam piagam Lembaga Pengarah (*Board Charter*).

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 2 Oktober 2018

Mesyuarat ALP SAINS pada 1 Oktober 2018 telah memutuskan pelantikan YAB Menteri Besar dibuat berdasarkan jawatan beliau dan tidak bersifat peribadi. Sekiranya berlaku konflik dalam membuat keputusan, Pengerusi akan membuat *declaration* dan akan meninggalkan mesyuarat tersebut.

Selain itu, *Board Charter* akan disediakan dan dibentangkan dalam mesyuarat ALP akan datang.

Pada pendapat Audit, lantikan pengerusi adalah memuaskan.

b. Lembaga Pengarah

- i. Ahli Lembaga Pengarah (ALP) bertanggungjawab memastikan syarikat beroperasi selaras dengan objektif penubuhannya melalui penyediaan strategi, pelan perniagaan (*business plan*) yang mantap, dan rangka kerja tadbir urus yang berkesan. Pada tahun 2018, ALP SAINS dianggotai oleh empat (4) orang yang kesemuanya terdiri daripada pengarah bebas. Pelantikan ALP SAINS dibuat melalui Mesyuarat Agung Tahunan seperti yang ditetapkan dalam Memorandum dan Artikel Penubuhan. Kekerapan ALP bermesyuarat adalah antara empat (4) hingga lima (5) kali setahun dan tiada keputusan yang penting serta material telah dibuat secara Resolusi Lembaga Pengarah.
- ii. Bagaimanapun semakan Audit mendapati beberapa amalan terbaik tadbir urus bagi lantikan ALP tidak dilaksanakan oleh SAINS seperti berikut:
 - tiada Piagam Lembaga Pengarah disediakan yang mengandungi maklumat seperti kriteria pemilihan dan komposisi keahlian lembaga pengarah, tugas dan tanggungjawab, jawatankuasa yang dianggotai oleh setiap ahli, pengurusan mesyuarat, kerahsiaan pengarah serta imbuhan/ganjaran yang diterima oleh setiap ahli sebagaimana kehendak *MCCG 2017 practice 2.1 guidance 2.1*; dan
 - tiada bukti program pembelajaran berterusan disertai oleh ALP bagi memperkasakan diri dalam pembangunan perniagaan selaras dengan kehendak *The Green Book* perenggan 1.4.4.

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 2 Oktober 2018

Mesyuarat ALP SAINS pada 1 Oktober 2018 telah memutuskan *Board Charter* akan disediakan dan dibentangkan dalam mesyuarat ALP akan datang. Selain itu, ALP juga bersetuju untuk memulakan program pembelajaran berterusan bukan hanya bagi ALP SAINS tetapi untuk ALP lain-lain syarikat milik MBI.

Pada pendapat Audit, lantikan ALP adalah memuaskan.

c. *Standard Operating Procedures (SOP)*

- i. SOP perlu disediakan dan dikemas kini bagi memastikan wujudnya kawalan dalaman yang mantap terhadap pengurusan pentadbiran dan operasi syarikat. Mengikut amalan terbaik bagi meningkatkan kawalan pengurusan yang berkesan, syarikat kerajaan perlu mewujudkan peraturan berkaitan perbelanjaan dan peraturan yang menentukan dengan jelas perkara yang perlu diluluskan atau untuk makluman ALP syarikat dan Lembaga Pengarah Agensi Kerajaan. Antara polisi penting yang perlu diwujudkan adalah polisi kewangan. Semakan semula terhadap SOP perlu dilaksanakan sekiranya terdapat keperluan dan perubahan dalam operasi syarikat. SOP dan sebarang perubahannya perlu mendapat kelulusan ALP.
- ii. Semakan Audit mendapati SAINS telah menyediakan SOP yang lengkap dan sentiasa dikemas kini dari semasa ke semasa serta mendapat kelulusan ALP selaras kehendak *Handbook* – perenggan 1.9(c), perenggan 2.2 (f), perenggan 3.25 hingga 3.28. SOP yang disediakan merangkumi prosedur kewangan dan pengurusan aktiviti syarikat daripada pengurusan sumber air, rawatan air, pengagihan air terawat serta jualan air bersih. Bagaimanapun, SOP yang disediakan boleh ditambah baik dengan menyertakan norma masa bagi setiap proses secara menyeluruh dan bukan pada prosedur-prosedur tertentu sahaja.

Maklum Balas SAINS yang Diterima pada 6 September 2018

Pihak SAINS bersetuju dan mengambil maklum dengan penemuan pihak Audit dan akan mengambil tindakan penambahbaikan sewajarnya.

Pada pendapat Audit, SOP yang disediakan adalah baik.

2.7. SYOR AUDIT

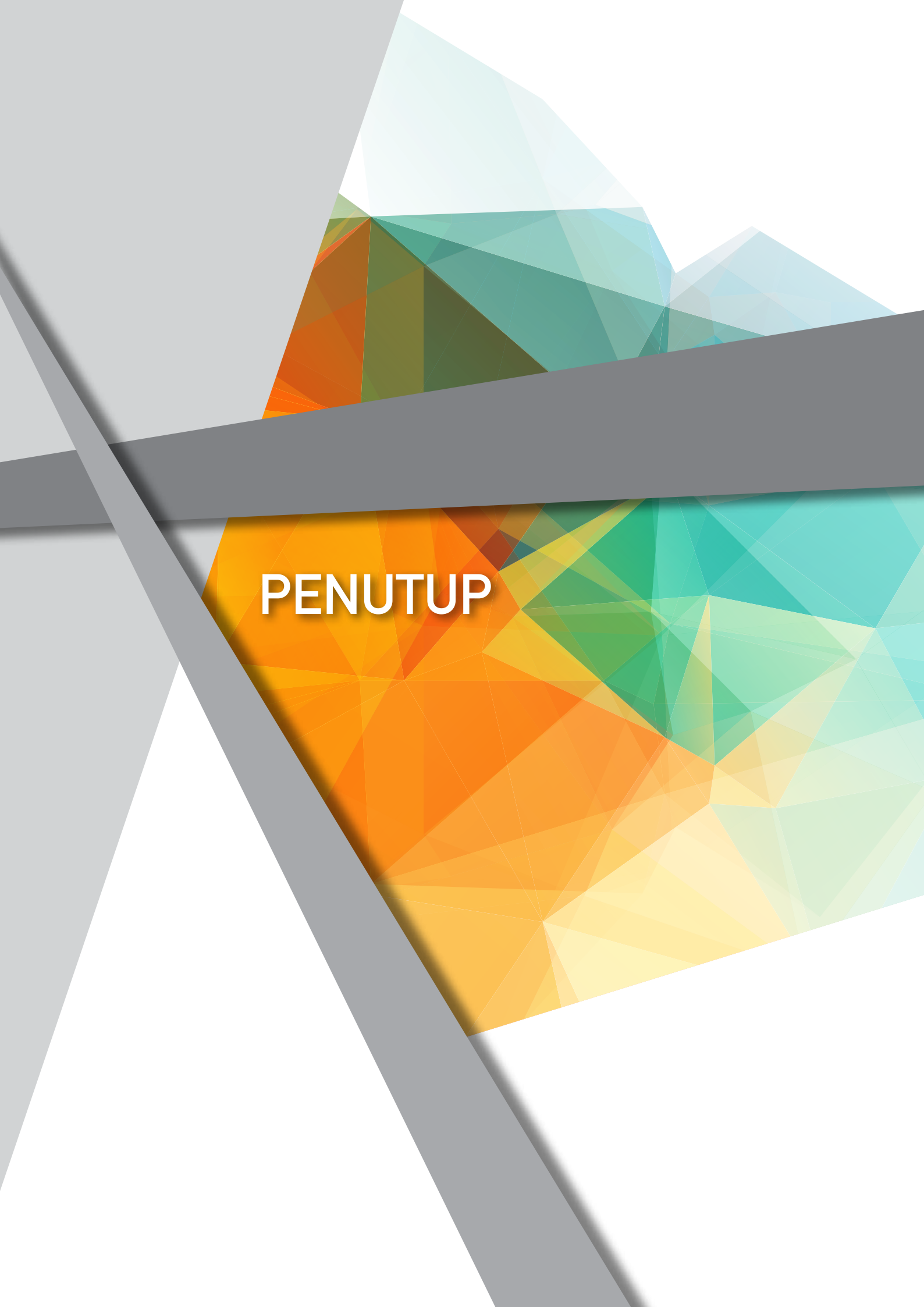
Bagi memastikan objektif penubuhan Syarikat Air Negeri Sembilan Sdn. Bhd. (SAINS) dapat dicapai sepenuhnya pihak Audit mengesyorkan pihak pengurusan dan Lembaga Pengarah SAINS memberi pertimbangan terhadap perkara berikut:

2.7.1. menyediakan pelan kontingensi bagi memastikan penyenggaraan sistem retikulasi berjaya dicapai sepenuhnya serta strategi untuk meningkatkan tahap kecekapan kutipan tunggakan hasil;

2.7.2. memastikan keselamatan persekitaran aset air dititik beratkan, tindakan pelupusan diambil terhadap peralatan yang telah rosak dan tidak ekonomik untuk dibaiki serta stor bahan kimia di LRA Sg.Linggi dibaik pulih bagi memastikan kualiti air yang dirawat tidak tercemar;

2.7.3. memastikan proses kerja pemasangan meter dibuat penambahbaikan dengan mengambil kira tempoh masa mendapatkan kelulusan daripada pihak berkuasa berkenaan; dan

2.7.4. menyediakan piagam Lembaga Pengarah selaras dengan amalan terbaik tadbir urus syarikat agar justifikasi pemilihan pengerusi dan ahli Lembaga Pengarah, tugas serta tanggungjawab berserta perihal komposisi ahli Lembaga Pengarah dapat dinyatakan dengan jelas.



PENUTUP

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 tidak ada mekanisme pemantauan yang kurang berkesan dalam memastikan undang-undang dan peraturan dikuatkuasakan, serta tidak ada penyeliaan yang berkesan terhadap kerja-kerja yang dilaksanakan oleh kakitangan bawahan. 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.

Sehubungan itu, Jabatan/Agensi Negeri yang terlibat bukan sahaja perlu mengambil tindakan selepas mendapat teguran daripada pihak Audit, malah perlu bertindak dengan cepat sebaik sahaja masalah atau kelemahan itu dikenal pasti. Pegawai Pengawal yang terlibat juga perlu mengatur supaya pemeriksaan secara menyeluruh dijalankan untuk menentukan sama ada kelemahan yang sama juga berlaku dalam projek/program lain yang tidak diaudit dan seterusnya mengambil tindakan pembetulan yang sewajarnya.

Agensi 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 serta bagi memastikan objektif penubuhan syarikat tercapai sepenuhnya.

Jabatan Audit Negara

Putrajaya

2 November 2018



DICETAK OLEH
PERCETAKAN NASIONAL MALAYSIA BERHAD
KUALA LUMPUR, 2018
www.printnasional.com.my
email: cservice@printnasional.com.my
Tel.: 03-92366895 Faks: 03-92224773

