

**HUBUNGAN PUSAT KHIDMAT SETEMPAT (OSC)
DENGAN JABATAN-JABATAN DI DALAM PIHAK
BERKUASA TEMPATAN
(KAJIAN KES : NEGERI PERAK)**

MOHAMAD SABRI BIN AHMAD

Universiti Teknologi Malaysia

**HUBUNGAN PUSAT KHIDMAT SETEMPAT (OSC) DENGAN
JABATAN-JABATAN DI DALAM PIHAK BERKUASA TEMPATAN
(KAJIAN KES : NEGERI PERAK)**

MOHAMAD SABRI BIN AHMAD

**Projek Sarjana Ini Dikemukakan Sebagai Memenuhi Syarat
Penganugerahan Ijazah Sarjana Sains
(Pentadbiran Dan Pembangunan Tanah)**

**Fakulti Kejuruteraan Dan Sains Geoinformasi
Universiti Teknologi Malaysia**

APRIL 2010

“Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Mengasihani, Segala Puji-Pujian Hanyalah Bagi Allah S.W.T Tuhan Sekalian Alam dan Salam Ke Atas Junjungan Besar Nabi Muhammad S.A.W”

Untuk Kedua-dua Ayah dan Bonda tersayang...

***Ahmad Bin Yop Ibrahim dan Hasmah Bt. Endut / Abdullah Bin Ngah Abd. Manaf
dan Sopiah Bt Yaacob***

Ketabahan dan doa kalian mengiringi kejayaan

Untuk isteri dikasihi.....

Rokizan Bt. Zainudin

Dorongan dan kesetiaan menguatkan semangatku

Untuk anak-anak disayangi.....

Intan Sorfina

Intan Syahirah

Intan Shaza Umairah

Cahaya mata yang menceriakan hidupku

Terima kasih atas segala pengorbanan, inspirasi dan segalanya.

Kejayaanku untuk semua.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, Syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan berkat dan limpah kurnia-Nya dapat saya menyiapkan Projek Sarjana sains ini dalam masa yang ditetapkan.

Setinggi-tinggi penghargaan khas buat **En. Kamaruzaman Bin Abd. Rasid** selaku penyelia projek sarjana yang telah memberi tunjuk ajar, pandangan, panduan, komen serta cadangan-cadangan membina. Tanpa sokongan dan komitmen berterusan dari beliau, kajian ini tidak akan dapat dijayakan.

Penghargaan juga kepada **Dr. Khadijah Binti Hussin** selaku penyelaras program Sarjana Sains Pentadbiran dan Pembangunan Tanah yang telah banyak memberi nasihat dan motivasi kepada kami.

Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam proses penyelidikan yang di jalankan. Sumbangan buah fikiran dan bahan-bahan rujukan amat membantu di dalam menghasilkan satu penyelidikan yang baik dan sempurna. Ribuan terima kasih tidak terhingga juga kepada Ketua-Ketua Unit OSC PBT Negeri Perak di dalam memberikan bantuan dan kerjasama sepanjang menyiapkan Projek Sarjana Muda ini. Akhir sekali tidak dilupa ribuan terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan yang telah banyak memberikan sokongan dan bantuan sama ada secara langsung atau tidak langsung di samping memberi semangat, kerjasama dan galakan sehingga kejayaan dicapai. Terima kasih.☺

Alhamdulillah.....

ABSTRAK

Kerajaan adalah berhasrat untuk melihat peningkatan terhadap sistem penyampaian perkhidmatan awam melalui penubuhan OSC. Namun demikian PBT hendaklah bersedia memikul amanah ini bagi memastikan kejayaan pelaksanaan OSC. Sepanjang tempoh daripada 13 April 2007 sehingga Disember 2009 pelbagai isu dan masalah yang telah dikenalpasti telah diselesaikan. Dalam pada itu masih lagi terdapat rungutan berkaitan ketidakpuasan hati berkenaan perjalanan OSC, antaranya unit OSC dilihat sebagai sebuah entiti yang berasingan di PBT, kefahaman ketua-ketua jabatan di PBT berkenaan pelaksanaan OSC, kecelaruan tentang bidang tugas OSC oleh PBT dan seterusnya tidak melihat OSC sebagai pemangkin kepada perubahan peningkatan sistem penyampaian perkhidmatan awam terutama dalam urusan pembangunan tanah. Oleh itu matlamat kajian ini adalah untuk mengkaji pelaksanaan Pusat Setempat (OSC) dan hubungannya dengan jabatan-jabatan teknikal PBT. Objektif kajian adalah untuk mengenalpasti elemen jaringan antara unit OSC dan jabatan-jabatan teknikal PBT dalam urusan pembangunan tanah, mengkaji kefahaman ketua-ketua jabatan tertentu berkenaan pelaksanaan OSC di PBT dan seterusnya mencadangkan penambahbaikan kepada sistem pelaksanaan OSC di PBT. Kajian dijalankan berdasarkan pengumpulan data-data sekunder dan primer. Data primer merupakan data yang diambil secara terus daripada pihak terlibat melalui temubual dan soal selidik. Manakala data sekunder ialah data-data yang diperolehi daripada buku-buku, majalah, jurnal, kertas kerja, keratan akhbar, artikel dan laporan. Berdasarkan kepada kajian ini di dapati bahawa hubungan Jabatan-Jabatan teknikal di dalam PBT dengan OSC wujud akan tetapi tidak terhad kepada 4 jabatan teknikal yang tersenarai didalam buku panduan pelaksanaan OSC tetapi terdapat 4 jabatan lain yang juga mempunyai kaitan langsung dengan OSC dan ia perlu dilibatkan. Selain itu hubungan Jabatan-jabatan ini dengan OSC boleh dipertingkatkan dengan menambahbaik sistem pelaksanaan OSC di PBT dan juga struktur organisasi sesebuah PBT. Pada keseluruhannya kefahaman terhadap pelaksanaan OSC ini telah menunjukkan peningkatan. Namun demikian penambahbaikan sistem pelaksanaan OSC ini perlulah terperinci kepada keperluan jabatan-jabatan tersebut berkait dengan setiap perkara berkenaan pelaksanaan OSC ini di PBT. Adalah diharapkan kajian ini memberikan panduan kepada Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan dan PBT untuk meningkatkan lagi sistem penyampaian Perkhidmatan Awam dalam urusan pembangunan tanah di setiap PBT mereka.

ABSTRACT

The Government is intended to see improvements to public service delivery system through the establishment of the OSC. However, local authorities should be prepared to assume this position of trust to ensure the successful implementation of the OSC. During the period from 13 April 2007 until December 2009 a range of issues and problems identified have been completed. In the meantime there are still complaints related to dissatisfaction with the course of OSC, including OSC unit is seen as a separate entity in the local authority, the understanding of the heads of departments in local authorities on the implementation of OSC, OSC confusion about the scope of work by local authorities and thus do not see the OSC as a catalyst for change in public service delivery system improvements, especially in the business of land development. Therefore, the aim of this study was to investigate the implementation of the One Stop Center (OSC) and its relationship with the local authority technical departments. The objective was to identify the network elements between OSC unit and local authority technical departments in the business of land development, review the understanding of the heads of certain departments in local authorities on the implementation of OSC and recommend improvements to the implementation of the OSC in the local authority system. The study was based on data collection, secondary and primary data. Primary data is data taken directly from the parties through interviews and questionnaires. While secondary data is data obtained from books, magazines, journals, papers, newspaper cuttings, articles and reports. Based on this study found that the relationship of technical departments in local authorities with the OSC is not limited to the four existing technical departments listed in the booklet on the implementation of OSC, but there are four other departments also have a direct relationship with the OSC and it should be involved. In addition to the departments relationship with the OSC can be enhanced by improving the implementation of OSC in the local authority system and the organizational structure of a local authority. Overall understanding of the implementation of the OSC has shown improvement. However, implementation of the OSC system improvements should be detailed to the needs of the departments associated with each item on the implementation of OSC in PBT. It is hoped that this study provides guidance to the Ministry of Housing and Local Government and local authorities to improve public service delivery system in the business of land development in each of their local authorities

SENARAI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKASURAT
	PENGESAHAN	
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	SENARAI KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xiv
	SENARAI PELAN	xv
	SENARAI GAMBAR	xvi
	SENARAI SINGKATAN KATA	xvii
	SENARAI LAMPIRAN	xviii
1	PENDAHULUAN	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Penyataan Masalah	3
	1.3 Matlamat dan Objektif	6
	1.4 Skop Kajian	7
	1.5 Kepentingan Kajian	8
	1.6 Metodologi Kajian	9
	1.7 Susunan Bab	11

2	PERANAN PIHAK BERKUASA TEMPATAN DALAM PEMBANGUNAN TANAH DAN PERLAKSANAAN PUSAT KHIDMAT SETEMPAT (OSC)	
2.1	Pengenalan	14
2.2	Takrifan Pembangunan Tanah	15
2.3	Sistem Penyampaian Perkhidmatan Awam Negara	
2.4	Peranan dan Fungsi Pihak Berkuasa Tempatan	22
2.5	Pihak Berkuasa Tempatan Sebagai Agen Pemajuan Dan Pembangunan	24
2.6	Peranan Pihak Berkuasa Perancang Tempatan Di Bawah Akta Perancangan Bandar dan Desa 1976 (Akta 172)	26
2.7	Penyelarasan Tanggungjawab Di Antara Pihak Berkuasa Negeri dan Pihak Berkuasa Tempatan	28
2.8	Perlaksanaan Pusat Khidmat Setempat	29
2.8.1	Fungsi dan Keahlian Jawatankuasa Pusat Setempat	31
2.8.2	Struktur Organisasi dan Fungsi Urus Setia Pusat Setempat	32
2.8.3	Carta Alir Pemprosesan Pelan Melalui OSC	36
2.8.4	Perjalanan Mesyuarat Jawatankuasa OSC	40
2.8.5	Portal OSC	42
2.8.6	Pasukan Pemantauan Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan	45
2.9	Kesimpulan	46
3	PIHAK BERKUASA TEMPATAN DAN PUSAT KHIDMAT SETEMPAT (OSC) DI NEGERI PERAK	
3.1	Pengenalan	48
3.2	Latarbelakang Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Perak	49
3.3	Penubuhan pusat setempat (OSC) di PBT Negeri Perak	53
3.4	Jabatan-Jabatan yang diwujudkan di setiap PBT	

	berkaitan dengan pembangunan tanah mengikut Kategori di Negeri Perak	54
3.5	Bilangan Permohonan di Setiap PBT di Negeri Perak	64
3.5.1	Bilangan Permohonan mengikut jenis-jenis Permohonan	66
3.6	Hubungan Pusat Setempat (OSC) dengan Jabatan-jabatan Di Dalam PBT Di Negeri Perak.	68
3.7	Kesimpulan	69

4 KAEDAH DAN ANALISIS KAJIAN

4.1	Pengenalan	74
4.2	Kaedah Pengumpulan Data	
4.3	Borang Soal Selidik	75
4.4	Tatacara Analisis	77
4.4.1	Analisa Peratusan	
4.4.2	Analisa Skala Likert	78
4.5	Analisis terhadap tahap kefahaman tentang OSC	79
4.5.1	Pusat Khidmat Setempat (OSC)	
4.5.2	OSC Dalam Sistem Penyampaian Perkhidmatan Awam	82
4.5.3	Penilaian Prosedur Penerimaan, Pemprosesan dan Senarai semak OSC	84
4.5.4	Mesyuarat Jawatankuasa OSC	87
4.5.5	Portal OSC	90
4.5.6	Hubungan OSC Dengan Setiap Jabatan Di Dalam PBT	92
4.6	Kesimpulan	93

5 KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	94
5.2	Penemuan Kajian	95
5.2.1	Penemuan Objektif 1: Mengenalpasti elemen jaringan antara unit OSC dan jabatan-jabatan teknikal PBT dalam urusan pembangunan tanah	
5.2.1.1	Jabatan-jabatan teknikal PBT yang mempunyai hubungan dengan OSC	96
5.2.1.2	Hubungan Peranan dan Fungsi OSC dengan Jabatan-Jabatan Teknikal	97
5.2.2	Penemuan Objektif 2 : Mengkaji kefahaman ketua jabatan-jabatan teknikal PBT terhadap urusan OSC dalam pembangunan tanah.	103
5.2.3	Penemuan Objektif 3 : Mencadangkan Penambahbaikan kepada sistem operasi OSC dalam hubungan dengan jabatan-jabatan teknikal PBT serta kelancaran pemprosesan sesuatu permohonan pelan pembangunan tanah	105
5.2.3.1	Penambahan peglibatan Jabatan-Jabatan Teknikal PBT Dalam Perlaksanaan OSC	
5.2.3.2	Melengkapkan Organisasi PBT	106
5.2.3.3	Melengkapkan Penjawatan Profesional Di PBT	
5.2.3.4	Mengkaji Semula Kategori OSC di PBT	107
5.2.3.5	OSC Dalam Sistem Penyampaian Perkhidmatan Awam	
5.2.3.6	Prosedur Penerimaan, Pemprosesan dan Senarai Semak	108
5.2.3.7	Mesyuarat Jawatankuasa OSC	110
5.2.3.8	Portal OSC	
5.2.3.9	Hubungan OSC Dengan Setiap Jabatan Di Dalam PBT	111

5.3	Limitasi Kajian	112
5.4	Cadangan Kajian Lanjutan	113
5.5	Kesimpulan	

BIBLIOGRAFI

SENARAI JADUAL

NO	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Kategori Projek yang di terima oleh OSC	43
2.2	Borang dan Jenis Permohonan yang di terima oleh OSC	
3.0	Senarai Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Perak dan Keluasannya	50
3.1	Pendapatan PBT Negeri Perak Darul Ridzuan Bagi Tahun 2007 - 2006	52
3.2	Kategori OSC mengikut Pihak Berkuasa Tempatan	53
3.3	Jumlah Kakitangan OSC mengikut Kategori PBT	54
3.4	Keberadaan Jabatan-Jabatan Di setiap PBT di Negeri Perak mengikut Kategori OSC	56
3.5	Jabatan-Jabatan yang terlibat dan Sistem Penyampaianya berkatan langsung dengan hal ehwal pembangunan tanah.	57
3.6	Bilangan permohonan yang telah diterima oleh OSC dari 2007 – 2009	65
3.7	Jumlah Permohonan Mengikut Jenis Permohonan Dari 13 April 2007 – 31 Disember 2009 bagi setiap PBT dan Mengikut kategori OSC Negeri Perak.	67
3.7	Hubungan Peranan dan Fungsi OSC dengan Jabatan- Jabatan Di Dalam PBT yang berkaitan dengan pembangunan tanah	70
4.1	Jumlah edaran borang soal selidik mengikut responden	76
4.2	Contoh Mata Skor Kaedah Skala Likert	78
4.3	Tahap Kepentingan Faktor Bagi Kefahaman Terhadap	

	Perlaksanaan Pusat Khidmat Setempat (OSC)	80
4.4	Tahap Kepentingan Faktor pengukuran OSC sebagai elemen meningkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Awam	82
4.5	Tahap Kepentingan Faktor penilaian prosedur penerimaan, pemprosesan dan senarai semak	85
4.6	Tahap Kepentingan Faktor Mesyuarat Jawatankuasa OSC	88
4.7	Tahap Kepentingan Faktor Portal OSC	90
4.8	Tahap Kepentingan Faktor Hubungan OSC Dengan Setiap Jabatan Di Dalam PBT	92
5.1	Hubungkait antara Peranan dan Fungsi OSC dan Jabatan -Jabatan Teknikal PBT (Penemuan Kajian Berdasarkan Jadual 3.8)	98
5.2	Isu dan Masalah yang dikenalpasti untuk cadangan penambahbaikkan OSC di PBT	103

SENARAI RAJAH

NO	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Carta aliran metodologi kajian	13
2.1	Carta aliran di atas menunjukkan proses bagi mengenal pasti langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan sistem penyampaian negara	17
2.2	Hubungkait Aktors Dalam Pelaksanaan Pembangunan	25
2.3	Organisasi Jawatankuasa OSC	32
2.4	Struktur Organisasi Urusetia OSC Kategori Satu	33
2.5	Struktur Organisasi Urusetia OSC Kategori Dua	34
2.6	Struktur Organisasi Urusetia OSC Kategori Tiga	
2.7	Struktur Organisasi Urusetia OSC Kategori Empat	35
2.8	Carta Alir Memproses Permohonan Melalui Pusat Setempat	39
4.1	Peratusan Pecahan Maklumat Responden	77
5.1	Cadangan Penambahbaikan kepada Carta Alir sedia ada untuk memantapkan pelaksanaan OSC oleh PBT	109

SENARAI PELAN

NO	TAJUK	MUKA SURAT
3.0	Keluasan Kawasan PBT Dan Luar Kawasan PBT Negeri Perak	51

SENARAI GAMBAR

NO	TAJUK	MUKA SURAT
4.1	Keadaan Semua Kaunter OSC Di PBT	81
4.2	Antara Contoh Pelan Permohonan Yang Diterima Di Kaunter OSC	87
4.3	Suasana dalam Mesyuarat Semasa Jawatankuasa OSC Sedang Bersidang di PBT	89
4.4	Muka Hadapan Portal OSC Yang Beralamat di http://www.epbt.gov.my/osc/	91

SENARAI SINGKATAN

OSC	-	<i>One Stop Centre</i>
CCC	-	<i>Certificate Of Completion and Compliance</i>
CFO	-	<i>Certificate Of Fitness For Occupied</i>
JKT	-	Jabatan Kerajaan Tempatan
KPKT	-	Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan
KTN	-	Kanun Tanah Negara
PSP	-	<i>Principle Submitting Person</i>
PBT	-	Pihak Berkuasa Tempatan

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN

TAJUK

- | | |
|----------|---|
| A | Jenis Permohonan dan Tempoh Piagam Memproses Permohonan |
| B | Borang Temu bual dan Soal selidik |

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Sistem penyampaian atau disebut ‘Delivery System’ merupakan satu agenda penting dalam memastikan sesebuah organisasi kerajaan itu berfungsi dengan baik atau pun tidak. Sistem penyampaian ini bukan sahaja memberi kesan kepada sesebuah organisasi kerajaan malah ia akan memberi kesan kepada semua peringkat baik pihak swasta atau individu dan seterusnya ia akan memacu kepada pembangunan negara.

Diatas faktor itulah kerajaan amat prihatin dalam menstruktur semula sistem penyampaian perkhidmatan awam. Sebenarnya terdapat tiga peringkat kerajaan di Malaysia iaitu Kerajaan Persekutuan, Kerajaan Negeri dan Pihak Berkuasa Tempatan. Pihak Berkuasa Tempatan dilihat peringkat kerajaan yang lebih dekat dengan rakyat dan sistem penyampaian peringkat ini adalah menjadi keutamaan untuk di perbaharui dan dipertingkatkan. Baru-baru ini Perdana Menteri Dato’ Seri Najib telah berkata bahawa Kerajaan bersiap sedia untuk memulakan proses transformasi bagi mengukuhkan keberkesanan sistem penyampaiannya (Utusan Malaysia 12/9/09).

Di peringkat Pihak Berkuasa Tempatan menurut Dato' Ahmad Fuad Bin Ismail selaku Ketua Setiausaha Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan dalam buku panduan penambahbaikan sistem penyampaian prosedur dan proses cadangan pemajuan serta pelaksanaan pusat setempat edisi kedua bertarikh 15 Januari 2008 menyatakan bahawa penambahbaikan ke atas sistem penyampaian prosedur dan proses cadangan pemajuan adalah merupakan aspek terpenting dalam usaha kerajaan untuk meningkatkan sistem penyampaian perkhidmatan awam seperti yang telah di lancarkan oleh Y.A.B. Perdana Menteri pada 13 April 2007 yang lalu. Menerusi Pusat Setempat, tempoh masa memproses permohonan cadangan pemajuan secara serentak dapat dipendekkan kepada empat hingga enam bulan berbanding dahulunya yang memakan masa tiga hingga lima tahun. Ini sekaligus telah meningkatkan sistem penyampaian di peringkat PBT.

Berdasarkan kepada kenyataan diatas, dapatlah dilihat betapa pentingnya untuk meningkatkan sistem penyampaian di pelbagai peringkat termasuklah di peringkat PBT dan pelbagai program telah dirangka dan tidak ketinggalan penubuhan Unit OSC di pihak berkuasa tempatan. Namun demikian didapati pelaksanaan pusat setempat masih lagi mempunyai masalah dalam pelaksanaannya. Walaupun di peringkat penerimaan dan juga memproses permohonan telah mempunyai garis panduan yang telah ditetapkan dan diakui dapat membantu dalam pelaksanaan pusat setempat tersebut. Tetapi garis panduan tersebut adalah hanya merujuk kepada pelaksanaan pusat setempat sahaja tetapi tidak kepada keseluruhan sistem organisasi PBT dan ini tidak memberi jaminan kepada perubahan secara keseluruhan kepada sistem penyampaian pihak berkuasa tempatan terutama di dalam urusan berkaitan dengan pembangunan tanah. Oleh yang demikian, penulisan ini akan cuba melihat bagaimana pelaksanaan OSC ini boleh diperpanjangkan kepada unit-unit lain di dalam pihak berkuasa tempatan yang berhubung langsung dengan pembangunan tanah dan seterusnya Sistem Penyampaian PBT akan dapat dipertingkatkan lagi. Terdapat beberapa penulisan Peringkat Sarjana Muda dan Peringkat Sarjana, tetapi berdasarkan pembacaan penulisan-penulisan tersebut lebih menumpukan kepada kajian tentang permasalahan semasa proses permohonan di dalam pelaksanaan OSC di sesebuah PBT dan perbandingan pelaksanaan sebelumnya

1.2 Penyataan Masalah

Perlaksanaan Pusat Khidmat Setempat (OSC) telah memberi kesan yang amat positif dalam mempercepatkan proses kelulusan sesuatu permohonan pelan. Setiap permohonan telah ditentukan tempoh dan norma masa yang perlu dipatuhi oleh Pihak Berkuasa Tempatan dan Pihak Agensi Teknikal dalam memberikan ulasan permohonan. Portal OSC telah dijadikan alat pemantauan kepada semua jenis permohonan yang di kemukakan melalui Pusat Khidmat Setempat (OSC). Dimana melalui portal tersebut pihak kementerian boleh melihat sebab dan punca kelewatan kepada sesuatu permohonan tersebut. Samaada berpunca daripada pihak agensi teknikal dalam dan luaran ataupun disebabkan oleh sikap perunding itu sendiri. Secara keseluruhannya OSC adalah dilihat sebagai berjaya dalam mencapai matlamat penubuhannya iaitu untuk meningkatkan sistem penyampaian kerajaan. Namun demikian kejayaan ini dilihat kepada perlaksanaan pusat setempat itu sendiri, tetapi bagaimana dari segi pihak berkuasa tempatan secara keseluruhan terutama dalam konteks bagi aktiviti pembangunan tanah di PBT.

a. Unit OSC Dilihat Sebagai Sebuah Jabatan Yang Berasingan Daripada Organisasi PBT.

Kewujudan Pusat Khidmat Setempat di pihak berkusa tempatan adalah di atas inisiatif Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan di mana secara keseluruhan pembentukan pusat khidmat setempat itu diberi oleh pihak kementerian perumahan kerajaan tempatan iaitu dari segi kakitangan, peralatan dan emolumen kakitangan. Pihak berkuasa tempatan hanya menyediakan tempat sahaja. Namun demikian, pihak berkuasa tempatan telah melihat unit OSC ini sebagai sebuah jabatan yang berasingan daripada keseluruhan Organisasi PBT. Oleh yang demikian peningkatan sistem penyampaian kerajaan hanya berkisar kepada unit OSC sahaja dan tidak melibatkan unit-unit lain di dalam PBT terutama unit-unit yang terlibat dengan pembangunan tanah. Amino (2009) dalam kajiannya sebelum ini menyatakan bahawa kakitangan OSC juga kerap dianaktirikan kerana mereka adalah kakitangan persekutuan dibawah Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan.

b. Ketua Jabatan Dalaman PBT Tidak Melihat Kaitan Langsung Antara Unit OSC Dengan Jabatan Mereka Terutama Jabatan Yang Tidak Disenaraikan Dalam Buku Panduan Pelaksanaan OSC.

Akibat daripada OSC dilihat sebagai unit yang berasingan dengan jabatan-jabatan yang terdapat di dalam PBT maka semua ketua jabatan di dalam PBT tidak melihat kaitan langsung antara unit OSC dengan jabatan mereka terutama jabatan yang tidak disenaraikan di dalam buku panduan penambahbaikan sistem penyampaian prosedur dan proses cadangan pemajuan serta pelaksanaan pusat setempat yang di keluarkan oleh Kementerian Perumahan Dan Kerajaan Tempatan. Di dalam buku panduan tersebut jabatan yang disebut adalah Jabatan Perancangan, Jabatan Bangunan dan Jabatan Kejuruteraan manakala jabatan-jabatan lain yang turut terlibat di dalam pembangunan tanah di PBT tidak disebut seperti Jabatan Penilaian, Jabatan Penguatkuasaan, Jabatan Perundangan, Jabatan Kesihatan Persekitaran, Jabatan Kewangan dan Jabatan Pentadbiran. Oleh yang demikian, mereka ini tidak dapat melihat perkaitan langsung jabatan mereka dengan unit OSC dalam aspek meningkatkan tahap sistem penyampaian PBT. Dengan itu mereka ini masih lagi terikat dengan cara dan kaedah kerja yang lama dan tidak menunjukkan perubahan.

c. Ketidakhahaman terhadap konsep penubuhan unit OSC dalam konteks saling melengkapi di dalam organisasi PBT.

Kegagalan jabatan dalam PBT untuk melihat perkaitan langsung dengan unit OSC telah memperlihatkan bahawa telah wujud ketidakhahaman di kalangan ketua jabatan dalaman terhadap konsep penubuhan OSC di PBT adalah saling melengkapi diantara satu sama lain terutama dalam matlamat untuk meningkatkan tahap sistem penyampaian kerajaan di peringkat PBT. Saling melengkapi ini adalah apabila unit OSC dilihat sebagai unit yang bersama-sama menyumbang kepada peningkatan sistem penyampaian kerajaan di peringkat PBT dan begitulah sebaliknya dimana jabatan-jabatan lain melengkapi diantara satu sama lain dalam melaksanakan

tugas-tugas yang dipertanggungjawabkan tanpa mengenyepikan unit OSC sebagai sokongan kepada mereka.

d. Kewujudan unit OSC di pihak berkuasa tempatan dilihat hanya sebagai 'Posmen Terhormat' dan 'Pemantau'.

Bidang tugas unit OSC yang paling utama adalah menyelaras dan memantau permohonan cadangan pemajuan dan permohonan-permohonan lain yang diterima oleh Pusat Setempat. Pelbagai tafsiran dan tanggapan terhadap bidang tugas utama ini daripada pelbagai pihak yang mana melihatkan Unit OSC ini hanya bertindak sebagai 'posmen terhormat' di mana unit OSC dianggap hanya menerima dan mengagih-agihkan permohonan sahaja tanpa perlu bersusah payah untuk memikirkan permohonan tersebut sesuai untuk dibangunkan atau pun tidak. Amino (2009) juga dalam kajiannya mengakui tentang kewujudan situasi ini di dalam sesebuah PBT itu.

Unit OSC juga dilihat sebagai pendesak dan pemantauan kepada jabatan-jabatan yang terlibat di dalam PBT yang menyebabkan seolah-olah tindakan mereka dikawal oleh orang lain selain daripada Datuk Bandar atau Yang DiPertua masing-masing. Oleh yang demikian berdasarkan kepada kedua-dua tanggapan ini maka kesangsian terus berlaku di kalangan ketua-ketua jabatan yang terlibat dan ini akan terus menyebabkan penambahbaikan sistem penyampaian kerajaan di lihat hanya pada Unit OSC dan tidak kepada mereka. Jadi penambahbaikan sistem penyampaian ini akan terjejas untuk dilaksanakan kepada keseluruhan organisasi PBT.

e. Unit OSC tidak bertindak sebagai 'pemangkin' unit kearah sistem penyampaian yang baru.

Di atas kesangsian dan salah tanggapan oleh ketua-ketua jabatan di dalam pihak berkuasa tempatan menyebabkan unit OSC bergerak dalam kerangkanya sendiri dan tidak banyak melibatkan diri dalam menyumbangkan idea dalam

peningkatan sistem penyampaian di dalam keseluruhan PBT. Sepatutnya Unit OSC boleh menjadi pemangkin kepada PBT ke arah untuk penambahbaikan sistem penyampaian kerajaan secara keseluruhan. Modul yang telah dirangka oleh kementerian kepada unit OSC perlu di ikuti dan di contohi oleh keseluruhan organisasi PBT

1.3 Matlamat dan Objektif Kajian

1.3.1 Matlamat

Matlamat kajian ini adalah untuk **Mengkaji Pelaksanaan Pusat Setempat(OSC) Dan Hubungannya Dengan Jabatan-Jabatan Teknikal Pihak Berkuasa Tempatan.**

1.3.2 Objektif Kajian

Bagi mencapai matlamat kajian, objektif kajian telah dikenal pasti seperti mana berikut :

- i. Menenalpasti elemen jaringan antara unit OSC dan jabatan-jabatan teknikal PBT dalam urusan pembangunan tanah.
- ii. Mengkaji kefahaman ketua jabatan-jabatan teknikal PBT terhadap urusan OSC dalam pembangunan tanah.
- iii. Mencadangkan Penambahbaikan kepada sistem operasi OSC dalam hubungan dengan jabatan-jabatan teknikal PBT serta kelancaran pemprosesan sesuatu permohonan pelan pembangunan tanah.

1.4 Skop Kajian

Kajian terdahulu berkaitan pelaksanaan OSC di peringkat Pihak Berkuasa tempatan iaitu proses permohonan cadangan pemajuan melalui pusat setempat oleh Amino (2009), telah membincangkan kepada pelaksanaan OSC oleh PBT terutamanya dalam usaha penambahbaikan terhadap prosedur dan proses permohonan cadangan pemajuan hartanah. Memang diakui bahawa apa yang telah di kaji oleh pihak pengkaji sebelum ini unit OSC memerlukan banyak penambahbaikan dalam usaha untuk memantapkan lagi penambahbaikan sistem penyampaian kerajaan.

Memandangkan penambahbaikan sistem penyampaian kerajaan di peringkat Pihak Berkuasa Tempatan tidak seharusnya diletakkan kepada satu-satu unit sahaja dan ia haruslah menyeluruh. Oleh yang demikian tiadanya kajian yang dibuat bagaimana Unit pelaksanaan OSC ini boleh dijadikan pengerak kepada penambahbaikan sistem penyampaian kerajaan di peringkat Pihak Berkuasa Perancangan Tempatan secara keseluruhan. Untuk itu kajian terhadap peranan pihak berkuasa tempatan dalam pembangunan tanah dengan menilai semula pelaksanaan OSC di PBT untuk menentukan perkara-perkara berikut diperincikan iaitu :

- i. Kajian ini tertumpu kepada mengenalpasti hubungan OSC dengan Jabatan-jabatan yang terlibat dengan hal ehwal pembangunan tanah di dalam sesebuah PBT sama ada keperluan penambahan penglibatan jabatan—jabatan berkenaan di dalam proses OSC.
- ii. Pandangan dan penerimaan ketua jabatan-jabatan yang terlibat dengan pembangunan tanah didalam sesebuah PBT negeri perak terhadap OSC akan di ambil kira bagi memastikan perjalanan OSC di PBT dapat di pertingkatkan.
- iii. Bagi memastikan pelaksanaan OSC di PBT sentiasa lancar dan berkesan maka cadangan penambahbaikan kepada sistem

perlaksanaan OSC di PBT untuk perlaksanaan akan di hasilkan kerana kajian telah mengambil kira konsep dan semua pihak yang terlibat.

Kajian ini akan menyenaraikan penemuan bagi menentukan perkara-perkara berikut :

- i. Mencari jaringan dan perkaitan langsung unit OSC dan jabatan-jabatan dalam PBT yang berkaitan dengan hal ehwal pembangunan tanah
- ii. Mewujudkan panduan kepada keseluruhan organisasi PBT tentang perkaitan langsung unit osc dan jabatan-jabatan dalam pbt.
- iii. Mencadangkan Penambahbaikkkan kepada sistem dan prosedur penerimaan dan pemprosesan pelan cadangan pemajuan oleh OSC PBT bagi melancarkan hubungan antara unit OSC dan jabatan-jabatan dalam organisasi PBT yang terlibat dengan hal ehwal pembangunan tanah.

1.5 Kepentingan Kajian

Kajian ini akan membantu semua pihak yang terlibat seperti berikut :

a. Pihak Berkuasa Tempatan

- i. Prestasi akan meningkat terutama dalam penilaian Star Rating
- ii. Meningkatkan Sistem penyampaian PBT secara keseluruhan.
- iii. Cara dan kaedah kerja lebih jelas dan telus

- iv. Setiap jabatan yang terlibat akan rasa lebih keterlibatannya dalam proses hal ehwal pembangunan tanah
- v. Proses Pemantau selepas kelulusan lebih mudah dilaksanakan

b. Orang Awam

Permohonan yang terlibat dengan hal ehwal pembangunan tanah akan lebih cepat di setiap peringkat di dalam sesebuah PBT

1.6 Metodologi Kajian

Pendekatan dan kaedah dalam menjalankan kajian ini adalah berdasarkan pengumpulan data-data sekunder dan primer. Data primer merupakan data yang diambil secara terus daripada pihak terlibat melalui temubual dan soal selidik. Manakala data sekunder ialah data-data yang diperolehi daripada buku-buku, majalah, jurnal, kertas kerja, keratan akhbar, artikel dan laporan. Secara terperinci pendekatan kajian ini dibahagikan kepada empat peringkat utama.

i. Peringkat Pertama : Latar Belakang Kajian

Peringkat pertama adalah peringkat awal dan merupakan asas kepada kajian ini. Di peringkat ini pengumpulan data awal mengenai kes kajian dilakukan melalui temubual dengan Ketua-Ketua Unit Pusat Setempat (OSC) bagi negeri perak. Pengumpulan data awal ini adalah untuk mengenalpasti isu dan permasalahan yang menjadi bahan kajian.

Daripada pengumpulan data awal ini, didapati perjalanan pusat setempat adalah mengikut apa yang telah di gariskan oleh pihak kementerian, namun permasalahan yang timbul adalah kerja sama daripada jabatan-jabatan dalaman PBT bagi merealisasikan penambahbaikan sistem penyampaian kerajaan di peringkat PBT secara keseluruhan tidak dapat di laksanakan.

ii. Peringkat Kedua: Semakan Literatur

Peringkat kedua adalah tertumpu kepada pengumpulan maklumat mengenai teori-teori dan kajian-kajian terdahulu yang berkaitan. Ianya diperolehi daripada buku-buku, majalah, jurnal, kertas kerja, keratan akhbar, artikel dan laporan. Teori-teori ini termasuklah berkaitan pembangunan tanah dan peranan PBT berkaitan dengan perkara tersebut dan pelaksanaan OSC di peringkat PBT.

iii. Peringkat Ketiga: Pengumpulan Data

Di peringkat ini, pengumpulan data mengenai kes kajian iaitu Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Perak dan pihak-pihak yang terlibat dengan memproses permohonan dan melaksanakan pembangunan selepas kelulusan diberikat di peringkat PBT. Data-data yang dikumpul adalah data primer dan sekunder serta kajian lapangan.

a. Data primer

Data primer diperolehi dari Ketua Unit OSC, Ketua-ketua jabatan yang terlibat dengan kelulusan pembangunan di PBT yang jalankan secara temubual dan tinjauan. Temubual ini telah memberi maklumbalas dan maklumat berkaitan amalan perancangan, pelaksanaan pembinaan dan kelulusan yang dikeluarkan. Ia juga

membantu memberi garis panduan dan hala tuju kajian di kawasan yang berkaitan.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah bahan-bahan yang di dapati dari buku, kertas seminar, laman web, majalan, risalah dan buletin. Semua data-data ini akan digunakan di dalam membantu memahami konsep pelaksanaan dan membuat analisis bagi memantapkan lagi data atau maklumat yang diperolehi.

iv. Peringkat Keempat : Analisa Data, Penemuan Kajian, Kesimpulan dan Cadangan

Di peringkat ini data-data primer dan sekunder yang diperolehi dianalisa dan penemuan kajian dibentangkan. Daripada penemuan kajian, pencapaian objektif kajian di tentukan. Akhirnya penemuan kajian, kesimpulan dan cadangan dibentangkan. Carta alir metodologi kajian adalah seperti di rajah 1.1.

1.7 Susunatur Bab

Bab 1 : Menerangkan tentang pengenalan kajian yang dipilih, pernyataan masalah yang timbul serta objektif kajian yang ingin dicapai. Menerangkan skop kawasan kajian dan kepentingan kajian ini.

Bab 2 : Bahagian teoritikal dan kajian literatur. Menerangkan definisi, konsep dan teori berkaitan takrifan pembangunan tanah, peranan pihak berkuasa tempatan,

jabatan-jabatan yang terlibat dan pelaksanaan OSC di PBT serta hubungkaitnya dengan PBT.

Bab 3 : Menerangkan tentang kawasan kajian yang dipilih serta latar belakang kes kajian iaitu Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Perak dan penerimaan dan pelaksanaan proses pembangunan tanah di setiap PBT tersebut dan pelaksanaan unit OSCnya.

Bab 4 : Dalam bab ini menjelaskan tentang kaedah bagaimana kajian ini dijalankan dan bagaimana data-data diperolehi dan dianalisis. Analisis ini berpandukan kepada borang soal selidik yang diedarkan kepada responden yang telah dikenalpasti.

Bab 5 : Bab ini menekankan tentang analisis yang diperolehi dari kajian yang dilakukan. Ia juga akan menghuraikan kesimpulan secara umum keseluruhan kajian yang telah dilakukan. Di sini turut disertakan cadangan kajian lanjutan dan masalah yang dihadapi semasa menjayakan kajian ini.



Rajah 1.1 : Carta aliran metodologi kajian