



Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia

**Bersama Lakukan Perubahan
Perangi **Rasuah****

“*PENYIASATAN KES-KES YANG DIAUDIT*”

Oleh

**DATUK HAJI MUSTAFAR HAJI ALI
PENGARAH SIASATAN
SURUHANJAYA PENCEGAHAN RASUAH MALAYSIA**

**PERSIDANGAN PENGURUSAN TAHUN 2013
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

“AKAUNTABILITI KEWANGAN TANGGUNGJAWAB BERSAMA”

**THE ROYALE CHULAN, KUALA LUMPUR
5 DISEMBER 2013**

Akauntabiliti Kewangan Tanggungjawab Bersama

Penyiasatan Kes-Kes Audit

- 1. Maklumat dan laporan kes serta tindakan dijalankan**
- 2. Mengapa perkara ini terjadi, langkah pemulihan atau penyelesaian**
- 3. Integriti dalam pengurusan kewangan - pelan tindakan cekap dan berkesan**

TINDAKAN PUNITIF SUSULAN TERHADAP LAPORAN KETUA AUDIT NEGARA 2012

2012 

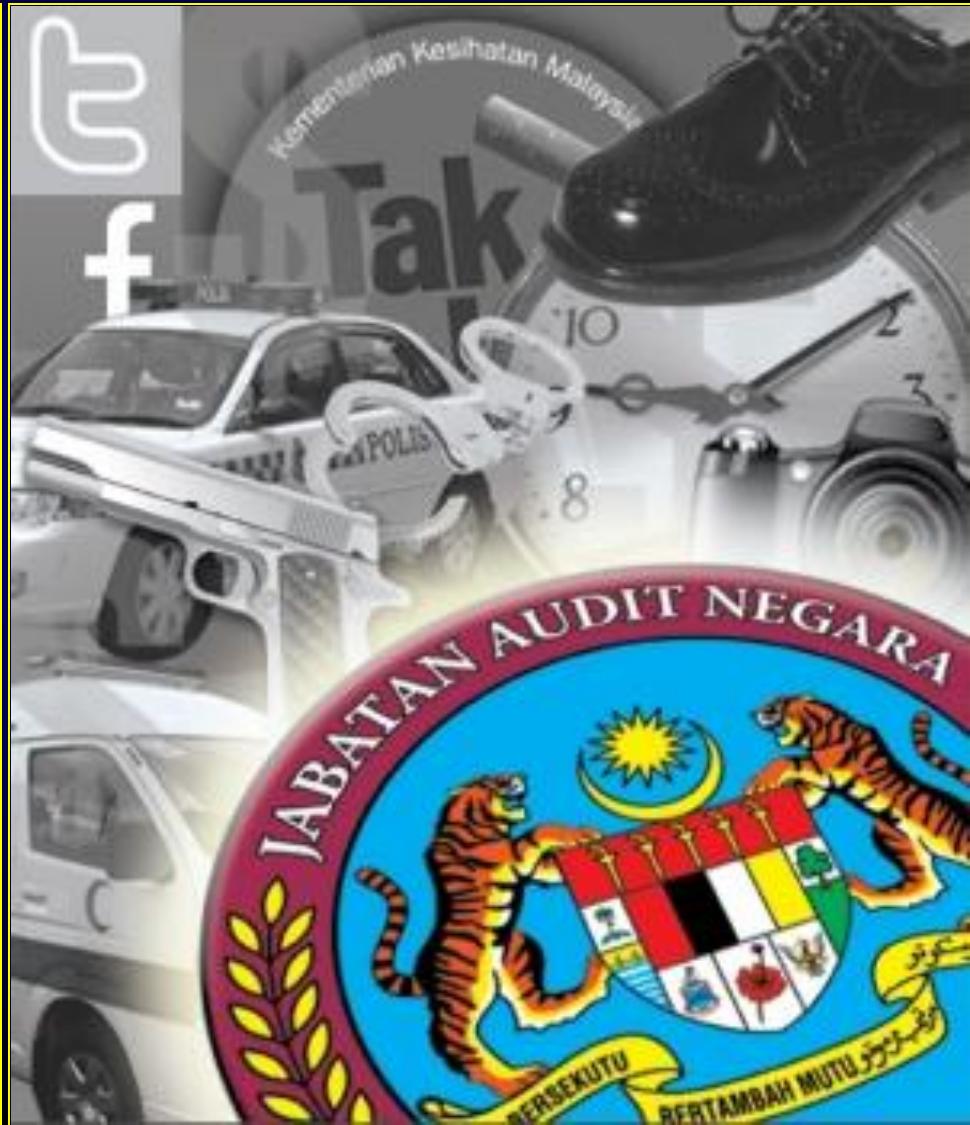
LAPORAN KETUA AUDIT NEGARA

AKTIVITI KEMENTERIAN/JABATAN DAN
PENGURUSAN SYARIKAT KERAJAAN PERSEKUTUAN
SIRI 1



PARLIMEN
MALAYSIA

JABATAN AUDIT NEGARA



- Abuse of power and influence for personal or political gain
- Bias or favouritism in decision making, e.g. unjustified procurement

POLITICAL INTERFERENCE

- Policies, procedures and service standards not clearly made known to public
- Poor disclosure and access to information of public interest, e.g. contract awards, justification of decisions, list of verdicts

LACK OF TRANSPARENCY

- Authority to make decision resides with a single person, or body, e.g. approval of permit, issuance of summons, awarding of projects
- Manual procedures with no stipulated guidelines to govern process

KEY CAUSES OF CORRUPTION IN MALAYSIA

OPPORTUNITY TO FORM RELATIONSHIP

- Personnel holding the same job/position in high-risk areas for extended period
- High level of interaction and frequent contact with criminals or illegal activities, particularly in enforcement activities

LACK OF ACCOUNTABILITY

- Poor monitoring of compliance - low chances of getting caught
- Lack of severe penalty or punishment for felony or misconduct

DISCRETION

RED TAPE & BUREAUCRACY

- Lengthy and complex approval process with excessive inter-agency dependencies
- Too many unnecessary regulations

POLITICAL INTERFERENCE

- Abuse of power and influence for personal or political gain
- Bias or favouritism in decision making, e.g. unjustified procurement

LACK OF ACCOUNTABILITY

- Poor monitoring of compliance - low chances of getting caught
- Lack of severe penalty or punishment for felony or misconduct

- Lengthy and complex approval process with excessive inter-agency dependencies
- Too many unnecessary regulations

- Personnel holding the same job/position in high-risk areas for extended period
- High level of interaction and frequent contact with criminals or illegal activities, particularly in enforcement activities

INTEGRITI

Satu kualiti dan ciri positif yang wujud secara keseluruhan pada individu dan organisasi.

Ciri dan kualiti integriti mengandungi unsur “wholeness” (yakni kewujudan secara berpadu sebagai keseluruhan) pada diri individu ataupun organisasi.

INTEGRITI INDIVIDU

Keselarasan antara apa yang dikata dan dikota, antara tindakan dengan prinsip moral, etika dan undang-undang, kepentingan diri dengan kepentingan umum.

INTEGRITI ORGANISASI

Perlaksanaan kod etika, piagam pelanggan, sistem dan proses kerja, pematuhan amalan terbaik dan menjadi budaya kerja semua anggota

INTEGRITI PENJAWAT AWAM

Melaksanakan amanah dan kuasa yang diberi untuk kepentingan umum. Tidak menyalahguna guna kuasa, menyeleweng atau rasuah.

Memberi keutamaan kepada kepentingan awam.



INTEGRITI BERMULA DALAM DIRI

“Integriti adalah nilai yang bermula dari dalam diri manusia. Ia tumbuh daripada kesedaran fitrah dan bermula di hati, kemudian meresap ke dalam minda dan emosi.

Akhirnya integriti dipamerkan pada tubuh fizikal menerusi tingkah laku.”

Datuk Dr. Mohd Radzi Abdul Latif

Petikan dalam Berita Harian 7 Februari 2007



INTEGRITI DALAM TUGASAN RASMI PERKHIDMATAN AWAM

**INTEGRITI IALAH PENGUKUR
KEPADA
KEPERCAYAAN, KOMPETENSI,
PROFESSIONALISME AND
KEYAKINAN**



- 1. Sejauhmana tahap kepercayaan kepada Perkhidmatan Awam?**
- 2. Apa yang mempengaruhi tahap kepercayaan itu?**
- 3. Adakah orang ramai mempunyai tahap kepercayaan yang tinggi kepada Perkhidmatan Awam?**
- 4. Apa akibatnya jika tahap kepercayaan terhadap Perkhidmatan Awam itu rendah?**
- 5. Apa yang boleh dilakukan oleh anggota perkhidmatan awam untuk mempertingkatkan tahap kepercayaan orang ramai terhadap Perkhidmatan Awam?**



***INTEGRITI
SEBAGAI BUDAYA
ANGGOTA
PERKHIDMATAN
AWAM***

Akauntabiliti siapa?

***Beberapa teguran
Ketua Audit
Negara***

PROJEK TIDAK MENGIKUT SPESIFIKASI/ TIDAK BERKUALITI

CONTOH :

PUSAT PENYELIDIKAN PERIKANAN



**Pintu Di Blok
Pentadbiran
Dibina Rendah
hanya 78 Inci
Daripada Aras
Lantai!**



PROJEK DISIAPKAN/BEKALAN DITERIMA TIDAK DIGUNAKAN SEPENUHNYA

CONTOH: Pembelian Kereta/Kenderaan Untuk Latihan



**Membeli 64 kereta terpakai
Honda Civic, Toyota Corola,
Proton Wira & Iswara dengan
harga RM 4.5 juta untuk jurusan
ketuk mengetuk & semburan
cat.**

**Nilai pasaran hanya RM2.5 juta.
Tetapi digunakan untuk
kegunaan kakitangan manakala
yang lain kereta ini disimpan di
stor!**



PROJEK DISIAPKAN/BEKALAN DITERIMA TIDAK DIGUNAKAN SEPENUHNYA

CONTOH: Pembelian Kereta/Kenderaan Untuk Latihan

**4 Jentera Scraper
(Jentolak) dibeli
pada tahun 2003
dengan harga RM11.4
juta untuk jurusan
Mekanik Jentera
Berat tetapi tidak
diguna kerana tiada
keperluan.**



Jacked-up!

SUNDAY STAR 04 SEPT 07

By ROYCE CHEAH, ELIZABETH
LOOI and MANJIT KAUR

WOULD you pay RM224 for a RM32 set of screwdrivers? The Youth and Sports Ministry did.

That's among a slew of cases of public fund mismanagement that the 2006 Auditor-General's Report has thrown up.

From paying RM1,146 for a set of pens costing RM160 to forking out RM5,700 for a car



jack worth RM50 at a hardware shop, the list is long and sometimes shocking.

Other problems:

> The National Higher Education Fund Corporation's (Fundan) financial management

management.

> Poor safety measures at some pre-schools; and

> The Customs Department under-utilising its RM290mil information technology system – and yet planning to develop a new one.

Other problems highlighted in the AG's report include traffic police not being qualified to use tools such as breathalysers; non-qualified non-governmental organisations receiving funds from the Government; misappropriations for road purchases and highways; and money allocated to buying helicopters that

could not be used.

Public Accounts Committee (PAC) chairman Datuk Shahrir Samad, when contacted, said the PAC would meet Auditor-General Tan Sri Ambrin Buang later this month to be briefed thoroughly about the report.

"From there, we can work out a schedule to approach the cases, together with whatever is still outstanding."

The PAC can then call up the parties cited in the report for mismanagement or malpractices.

> Reports on Pages 5&6

LAPORAN KETUA AUDIT NEGARA

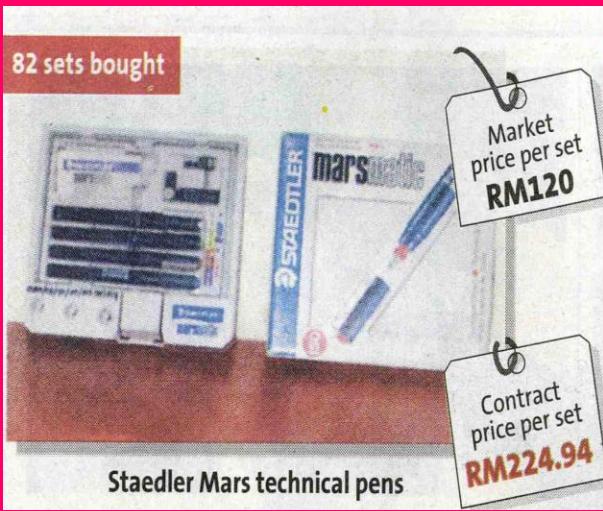


The Star shopped around and found this set of Stanley screwdrivers. They cost RM32.80. For the RM224.94 set, see Page 5



SURUHANJAYA PENCEGAHAN RASUAH MALAYSIA

82 sets bought



Staedler Mars technical pens

90 sets bought



Faber Castell technical pens

17 sets bought



Technical books (10 titles per set)

5 units bought



Kodak digital camera 3.1 megapixels

50 sets bought



One set of 3 plastic vases for landscaping

2 units bought



Two-tonne car jack

Star GRAPHICS © 2007

Paying through the nose for tools

Millions extra spent on items for students at National Youth Skills Institutes

PETALING JAYA: Would you pay RM224 for a set of four screwdrivers?

PERSOALANNYA...

Fail to plan...

or

Plan to fail...



**Pernyataan
masyarakat terhadap
isu-isu yang
dipaparkan dalam
Laporan Audit
Negara**

Permasalahan utama yang tidak dapat dinafikan dalam Laporan Ketua Audit Negara adalah **rasuah, pembaziran dan **kecuaian** meresap masuk dalam kerajaan daripada peringkat bawah sehingga atas.**

Bukan hanya rakyat perlu bimbang terhadap ahli politik yang rasuah tetapi juga penjawat awam daripada atas hingga ke bawah yang terlibat sama.

Bagaimana mahu dijelaskan terhadap hampir RM200 juta yang dibelanjakan bagi mesin pelupusan sampah tanpa mengetahui cara mengendalikannya atau RM3,000 untuk jam dinding atau kasut yang tidak boleh digunakan kerana pembuatannya tidak memenuhi spesifikasi.

**PEMBANGUNAN TAMAN DUSUN
BANDAR
DEWAN BANDARAYA KUALA
LUMPUR (DBKL)**

PEMBANGUNAN TAMAN DUSUN BANDAR DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR (DBKL)



PEMBANGUNAN TAMAN DUSUN BANDAR DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR (DBKL)



PEMBANGUNAN TAMAN DUSUN BANDAR DEWAN BANDARAYA KUALA LUMPUR (DBKL)



Atau wang yang masih dibayar kepada orang mati? Malah tidak mustahil juga mereka yang sudah mati ini masih berada dalam daftar pemilih.

Adakah mereka tidak malu jam tersebut dibeli dengan harga tidak masuk akal? Atau wang tersebut dibelanjakan tetapi hasilnya tidak nampak?

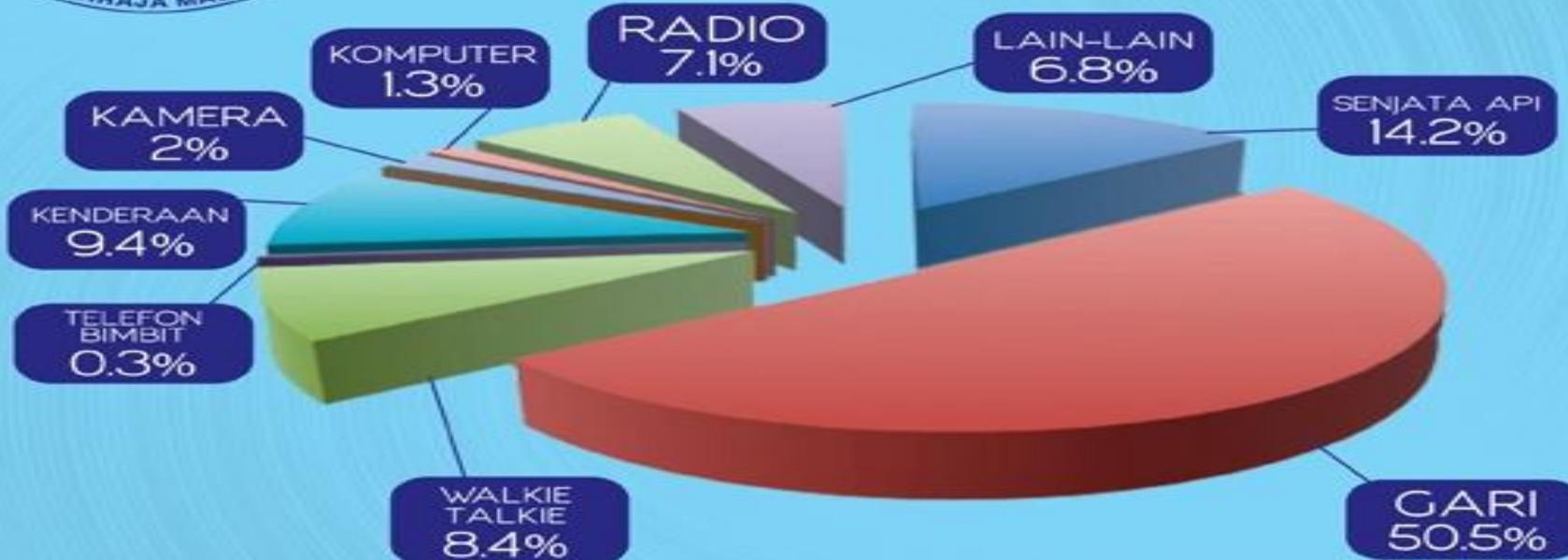
**Jawapan paling mudah adalah tidak.
Jika kakitangan kerajaan boleh menuntut RM300,000 untuk lawatan empat hari bagi mengkaji penggunaan sistem kecemasan 999, tiada sesiapa pun peduli, apatah lagi berjuta-juta dibazirkan atas nama rakyat.**

Laporan Ketua Audit Negara hanya satu lagi kad laporan tahunan untuk kerajaan terus merungut dan berjanji untuk melakukan yang lebih baik, ia tidak lebih daripada satu penyesalan sia-sia untuk rakyat Malaysia amnya.

Kerajaan boleh mendakwa mereka melakukan yang terbaik dan menubuhkan lebih banyak panel mengkaji pembaziran tersebut, ataupun meminta Jawatankuasa Kira-kira Awam (PAC) untuk menganalisis Laporan Ketua Audit Negara tetapi jika tiada tindakan diambil, kepercayaan orang ramai akan terhakis.



KEHILANGAN ASET POLIS DIRAJA MALAYSIA 2010 – 2012



	156	
	44	
	29	
	26	
	4	22
	6	
	1	
LAIN-LAIN	21	

SUMBER : JABATAN AUDIT NEGARA

GRAFIK OLEH : KAMARULARIF HUSAIN / THE MALAYSIAN INSIDER

Statistik kehilangan aset yang dikeluarkan Bahagian Pengurusan Aset, Jabatan Logistik, PDRM daripada 2010 hingga 2013

Aset yang paling banyak hilang adalah:

- **Gari** - **156 unit**
- **Senjata api** - **44 unit**
- **Kenderaan** - **29 unit**

Antara kelemahan yang ditemui:

- 1. Kehilangan aset lewat dikesan;**
- 2. Kelewatan melapor kehilangan kepada Ketua Jabatan dan Polis**
- 3. Ketua Jabatan lewat menyediakan Laporan Awal Kehilangan Aset**
- 4. Jawatankuasa Penyiasat Kes kehilangan aset lewat ditubuhkan**
- 5. Jawatankuasa Kehilangan Aset lewat menyediakan Laporan Akhir.**
- 6. Urus Setia Kehilangan dan Hapus Kira lewat mengambil tindakan susulan**
- 7. Kelewatan mengambil tindakan diperingkat kontinjen setelah kelulusan hapus kira oleh Kuasa Melulus**
- 8. Kelewatan mengambil tindakan surcraj**
- 9. Tempat penyimpanan tidak selamat**
- 10. Ruang penyimpanan aset yang sempit dan terhad.**

Errant financial officers warned

NS1 P-16
8/6/2000

Need to improve on book-keeping

By Hamidah Atan

MALACCA, Wed. Chief Minister Datuk Wira Mohd Ali Mohd Rustam today warned financial officers in State government departments and agencies of transfers or disciplinary action if they did not perform well.

His warning came in the light of the Auditor-General's 1998 audit report on Malacca which highlighted numerous weaknesses and irregularities in the departments and agencies which resulted in "losses" of about RM15.4 million.

Mohd Ali said he would ask heads of departments to act against such officers if they still failed to improve on book-keeping.

Similar action would also be taken against department heads who failed to do so.

The 1998 report, among others, stated that State deposits amounting to RM194.59 million could not be verified due to missing balance sheets.

It also said RM16.54 million of in-

vestments by the State could not be verified due to the same reason.

A total of RM12.6 million worth of treasury cheques, which had been cancelled, could not be verified because the individual balances were not submitted.

Five departments were found to have spent beyond their budgets while the Works Department transferred RM3.9 million from four projects without following proper procedures.

Among the departments mentioned in the report were the three district offices, the State Forestry, State Treasury, Works Departments and the Chief Minister's Office.

Mohd Ali said most of the financial officers would have to undergo re-training on accounting and book-keeping in order to shape up.

"If they still fail to prepare correct and complete financial statements after the re-training, definitely action will be taken against them."

"We do not want officers who are

unfit to look after the State's finance."

Mohd Ali added that an internal investigation by the State Government showed that "carelessness and complacency" on the part of the officers had resulted in the weaknesses pointed out in the report.

Malacca State Audit Agency, he said, was welcomed to conduct a probe on the matter.

ACA deputy director-general (Operations) Datuk Ahmad Sadi Haidar had said that the agency had begun investigating the allegedly missing funds soon after the Auditor-General highlighted them in his latest annual report.

Prime Minister Datuk Seri Dr Mahathir Mohammad had said States should re-train their financial officers and staff periodically to master book-keeping methods for updating government accounts.

Despite the Federal Government repeatedly reminding State Governments on poor book-keeping, the problem persisted, he had said.

Chief Minister and Ali Muhsin Riaz and financial officers concerned departments transfers or dismissals if they did not per-

A total of RM2.6 million worth of treasury cheques, which had been cancelled, could not be verified because the individual balances were not submitted.

Five departments were found to have spent beyond their budgets.

Deposits amounting to RM34.58 million were verified due to missing balance sheet.

RM16.54 million of investments by the scheme verified due to missing balance sheet.

RM2.6 million worth of treasury cheques cancelled could not be verified because balances were not submitted

Penemuan Audit

- **Kelemahan dalam sistem dan prosedur pemberian kemudahan uniform dan elauan jahit kepada jururawat pelatih di ILS dan Kolej kejururawatan di KKM.**
- **Kemudahan uniform telah diberikan kepada jururawat pelatih ILS pada 2009 hingga 2012.**

Keputusan:

Penelitian Sistem Dan Prosedur untuk penambahbaikan - *Selesai dengan keputusan Surat Nasihat telah diedarkan kepada jabatan pada 7.10.13*

**KEMENTERIAN/JABATAN YANG MEMBUAT BAYARAN DI BAWAH
ARAHAN PERBENDAHARAAN 58(a) PADA TAHUN 2011 DAN 2012**

KEMENTERIAN/JABATAN	TAHUN 2011 (RM Juta)	TAHUN 2012 (RM Juta)
Perbendaharaan Malaysia	1,411.01	1,864.52
Kementerian Kesihatan Malaysia	422.23	452.07
Kementerian Dalam Negeri	187.75	213.23
Kementerian Kerja Raya	73.63	189.28
Kementerian Pertanian Dan Industri Asas Tanah	655.11	139.09
Kementerian Pengangkutan	159.92	52.36
Jabatan Kastam Diraja Malaysia	25.19	42.03
Jumlah Ke seluruh	2,934.84	2,952.60
Kementerian/Jabatan Lain	145.11	44.28
JUMLAH KESELURUHAN	3,079.95	2,996.88

***Pembayaran di bawah AP58(a)
berlaku disebabkan bil/tuntutan lewat
diterima.***

**Pembayaran di bawah AP58(a) boleh
menjejaskan pelaksanaan aktiviti tahun
semasa kerana peruntukan yang diluluskan
untuk tahun berkenaan perlu digunakan
untuk membayar bil-bil tahun sebelumnya.**

**Perancangan yang rapi perlu disediakan
bagi mengurangkan komitmen pada akhir
tahun serta mewujudkan mekanisme bagi
memastikan tuntutan/bil diterima sebelum
penutupan akaun.**

PERBELANJAAN MELEBIHI PERUNTUKAN

KEMENTERIAN/JABATAN	BIL PROJEK	JUMLAH PERUNTUKAN DIULUSKAN (RM Juta)	PERBELANJAAN SEBENAR TAHUN 2012 (RM Juta)	JUMLAH LEBIH BELANJA (RM Juta)
Kementerian Kerja Raya	1	156.89	160.17	3.28
Kementerian Pertanian Dan Industri Asas Tanah	1	2.50	5.00	2.50
Kementerian Penerangan, Komunikasi Dan Kebudayaan	2	408.12	409.00	0.88
Kementerian Kesihatan Malaysia	1	60.00	60.17	0.17
JUMLAH	5	627.51	634.34	6.83

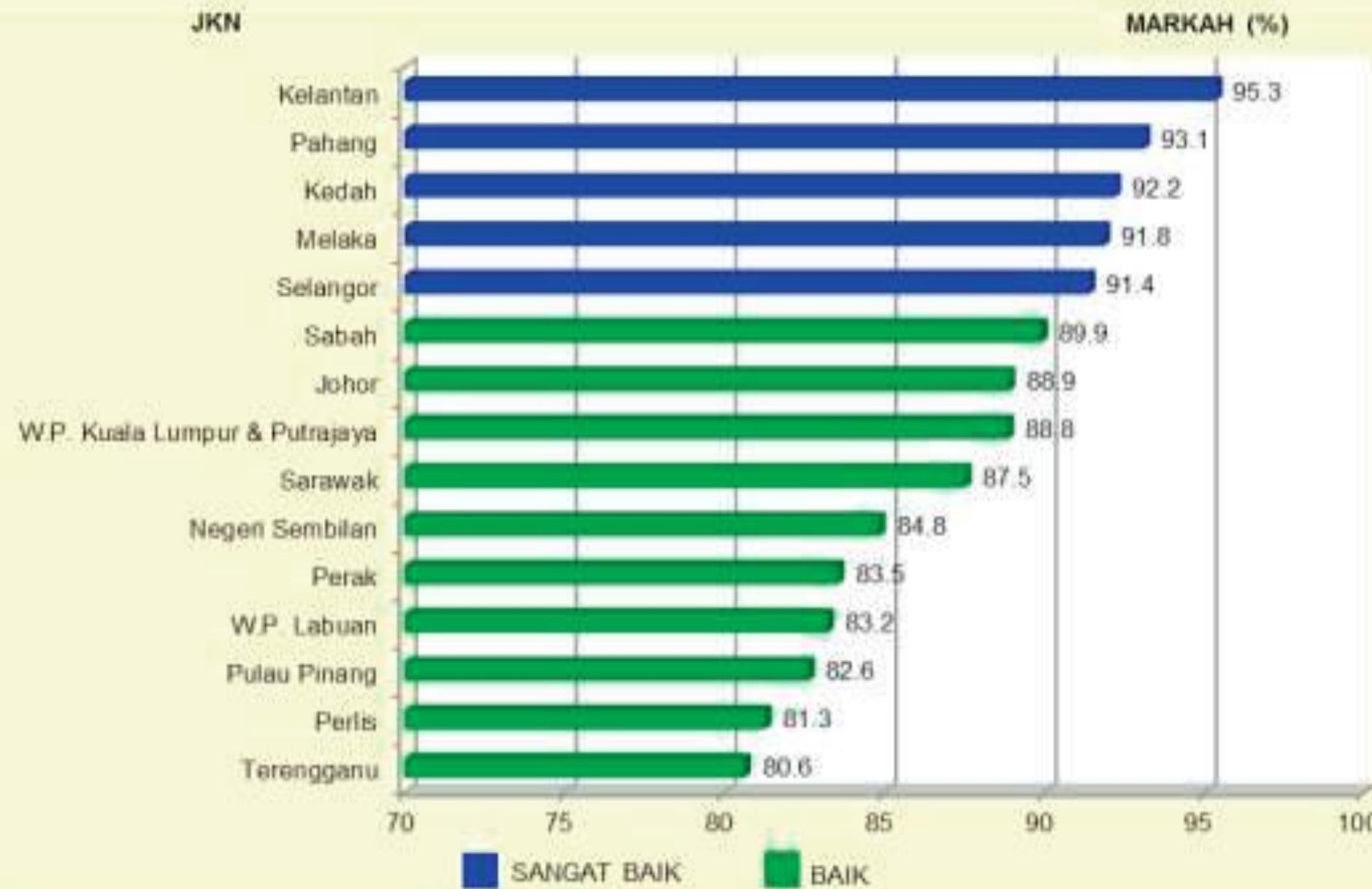
4 Kementerian telah berbelanja melebihi peruntukan yang diluluskan berjumlah RM6.83 juta bagi membiayai 5 projek.

KKM memaklumkan berlaku perbelanjaan sebelum waran tarik balik peruntukan dikeluarkan menyebabkan perbelanjaan melebihi peruntukan.

**Prestasi pengurusan kewangan
JKN bagi tahun 2012 berada pada
tahap baik (86.8%).**

**JKN Negeri Kelantan, Pahang,
Kedah, Melaka dan Selangor
mencatatkan prestasi
pengurusan kewangan pada
tahap sangat baik, manakala 10
JKN lain berada pada tahap baik.**

TAHAP PRESTASI PENGURUSAN KEWANGAN JABATAN KESIHATAN NEGERI BAGI TAHUN 2012



PENEMUAN AUDIT MENGEJUT PADA TAHUN 2012

**Berkaitan Kementerian/Jabatan
Kesihatan**

- **Wang kutipan tidak disimpan dengan selamat di dalam peti besi atau bilik kebal**
- **Kutipan lewat direkod ke dalam Buku Tunai (AP 72).**
- **Stok buku resit tidak disimpan di tempat yang selamat [AP126(a)].**
- **Daftar Borang Hasil tidak diselenggara dengan kemas kini bagi merekodkan stok resit, lesen dan borang akuan terima lain yang diterima atau dikeluarkan (AP67).**

- **Slip kemasukan wang ke bank tidak disemak oleh pegawai yang bertanggungjawab [AP80(d)].**
- **Daftar Pemeriksaan Mengejut tidak disediakan [AP 309(b)].**
- **Pemeriksaan Mengejut tidak dilaksanakan oleh Ketua Jabatan secara menyeluruh dan berkala seperti dikehendaki oleh peraturan (AP309).**

SYOR JABATAN AUDIT

- 1. Memastikan perkara yang dibangkitkan diambil tindakan pembetulan (*corrective*) dan pencegahan (*preventive*) dengan segera;**
- 2. Mempertingkatkan seliaan terhadap kerja yang dilakukan oleh pegawai bawahan;**
- 3. Memberikan latihan secara berterusan kepada pegawai yang terlibat Secara langsung dalam urusan kewangan berkaitan;**

- 4. Membuat pusingan kerja terutamanya di tempat kerja yang mempunyai risiko tinggi;**
- 5. Ketua Jabatan perlu mengarahkan Unit Audit Dalam menjalankan pengauditan di PTJ yang lain untuk memastikan kelemahan yang sama tidak berlaku di pejabat berkenaan; dan**
- 6. Mengenakan tindakan surcaj/tatatertib terhadap pegawai yang gagal melaksanakan tugas mengikut peraturan ditetapkan.**

*Organisasi bebas rasuah –
pembentukan dan
pengukuhan dasar dan
strategi tindakan
pencegahan*

1. Adakah organisasi anda mempunyai satu polisi bersepadu dan komprehensif untuk membanteras rasuah?

2. Adakah polisi itu dengan jelas menentukan peranan di peringkat mana mereka bertanggungjawab mencegah rasuah?

- 3. Adakah anda melibatkan pegawai di peringkat **eksekutif** dan **pengurusan operasi** dalam membangunkan polisi pencegahan rasuah itu?**
- 4. Adakah **strategi** dan **pendekatan** pencegahan rasuah dibangunkan dan dilaksanakan terhadap keperluan yang dikenalpasti?**

5. Adakah organisasi telah melaksanakan pelbagai program kefahaman dan kesedaran pencegahan rasuah?

6. Adakah anda telah menilai keberkesanan dan impak program tersebut?

- 7. Merangka kenyataan polisi organisasi berkaitan pengukuhan integriti dan pencegahan rasuah; dan**
- 8. Mengendalikan program untuk menghayati dengan mendalam nilai-nilai moral dan etika.**

Mengangkat Maruah dan Martabat Bangsa

– Apa Yang Boleh Dilakukan?

Sabda Rasullullah S.A.W.

“Sesiapa di antara kamu melihat kemungkaran, hendaklah dia merubahnya dengan tangannya (kuasa yang ada padanya) Tetapi jika tidak upaya, hendaklah dia merubahnya dengan lidahnya. Jika tidak mampu juga, hendaklah dia merubahnya dengan hatinya, dan itulah selemah-lemah iman”

Hadith riwayat Muslim

AKAUNTABILITI

“Obligasi untuk memberikan jawapan dan penjelasan mengenai sesuatu tindakan dan prestasi, kepada mereka yang berhak untuk mendapat jawapan dan penjelasan tersebut”

**Tan Sri Ahmad Sarji
Ketua Setiausaha Negara**

Perkhidmatan Awam Yang Berkualiti



Kelemahan khidmat awam jadi ukuran masyarakat

KUALA LUMPUR: Persepsi orang ramai terhadap perkhidmatan awam banyak diukur daripada sudut kelemahan dan bukan kekuatannya dalam sistem penyampaian perkhidmatan kerajaan, kata seorang pegawai kanan perkhidmatan awam yang baru bersara.

Tan Sri Dr Zainul Ariff Hussain berkata, perkhidmatan awam adalah ibarat "rantai yang pelbagai ikatan".

"Dalam rantai yang pelbagai ikatan, ada ikatan yang kuat, ada ikatan yang lemah, tetapi kita diukur daripada ikatan emah, jadi dengan itu

semua rangkaian dalam ikatan itu harus kuat.

"Setiap ikatan perlu kuat kerana keteguhannya bergantung kepada ikatan yang paling lemah. Inilah yang berlaku dalam perkhidmatan awam. Orang tidak memuji kebaikan, orang mencari mana yang lemah," katanya yang bersara pada 22 Jun lalu setelah berkhidmat selama 35 tahun dalam perkhidmatan awam.

Bekas Ketua Pengarah Unit Penyelaras Penaksiran (ICU) Jabatan Perdana Menteri itu berkata ini tidak bermakna perkhidmatan awam menidak-

kan kelemahannya.

"Ketua Setiausaha Negara sekarang (Tan Sri Samsudin Osman) memberi perhatian yang cukup prihatin pada setiap kelemahan yang ditimbulkan", katanya.

Zainul Ariff berkata, perkhidmatan awam banyak mencatat kemajuan dalam pelbagai urusan berbanding dulu dengan pelbagai kemudahan juga telah disediakan bagi melaksanakan tugas dalam menyampaikan perkhidmatan kepada masyarakat.

Katanya, perkara yang cukup penting dalam perkhidmatan

awam ialah mewujudkan program latihan bagi meningkatkan profesionalisme pegawai menjalankan tugas.

"Amat penting yang saya lihat ialah kesungguhan usaha untuk memperbaiki sistem penyampaian perkhidmatan," katanya.

Beliau berkata apa yang berlaku sekarang ialah tahap pengharapan masyarakat dan kumpulan pelanggan telah jauh meningkat.

Jika dulu orang ramai dapat menerima perkhidmatan yang dibereskan dalam tempoh seminggu, kini mereka tidak mahu seminggu tetapi mesti

disiapkan dalam sehari saja.

"Jika dulu tiga bulan pun tak apa atau tahun depan, tetapi kini tak boleh. Kini kena dibereskan secara tepat masa sebab kita dah ada SMS (khidmat pesanan ringkas), e-mel, ada komputer", katanya.

Zainul Ariff berkata, apabila tahap pengharapan orang ramai meningkat, perkhidmatan awam di banyak tempat dikecam.

Katanya, saiz perkhidmatan awam semakin membesar dibabkan sektor pendidikan berkembang berdasarkan ramai penduduk negara ini adalah golongan muda. - Bernama



Mutu perkhidmatan awam meningkat

Pertubuhan antarabangsa akui naik kepada 57 peratus

Oleh Saufi Hamzah

KUALA LUMPUR: Dua pertubuhan antarabangsa mengenai pengurusan kualiti perkhidmatan awam mengakui perkhidmatan awam di negara ini semakin meningkat sejak tiga tahun lalu.

Mohd Sidek berkata, kerajaan bukan saja mahu meningkatkan persepsi perkhidmatan awam, malah memastikan pelanggan mendapat faedah daripada penambahaikan yang dilaksanakan.

"Saya berpandangan bahawa biarlah pelanggan kita dan pihak lain

memberikan pendapat mengenai mutu perkhidmatan yang diberikan. Menjadi tugas kita untuk meningkatkan sistem perkhidmatan dan penyampaian secara berterusan dan lebih gigih.

"Selaras lonjakan gaji yang akan dinikmati kakitangan awam pada hu-

Quality of civil service 'better'

■ By Koh Lay Chin
laych@NST.com.my

KUALA LUMPUR: The good news: Malaysia last year upped its scores in three areas of governance, including the quality of its public and civil services and control of corruption.

Bad news: The country slipped in its levels of

rule of law and control of corruption — the WGI aims to present a picture of how countries have improved or declined in governance.

Aart Kraay, lead economist in the World Bank's Development Research Group, and co-author of the report said measuring governance posed unique challenges.

"Governance is complex and has many dimensions and aspects, and so no single indica-

cent last year for control of corruption.

It scored 38 per cent in voice and accountability last year compared with 46.2 per cent in 2005, and 58.7 per cent in political stability compared with 63 per cent previously.

The report showed that the usual countries with top scores in governance areas,

for example, control of corrup-

KUALA LUMPUR: In a decade, Malaysia has only improved in the quality of its public services and the civil service, with five other aspects of governance lower than 1996 levels.

Malaysia's voice and accountability, political stability and absence of violence or terrorism, regulatory quality, rule of law and control of corruption have dropped in the span of 10 years, according to the *Governance Matters 2007: Worldwide Governance Indicators 1996-2006* report released yesterday.

In all areas, scores over the 10 years fluctuated with no significant improvements, except for a slow but steady rise in the index to 65.4 per cent

Steady rise in govt effectiveness

The burden of corruption falls on the bottom billion people living in poverty.

Daniel Kaufmann
Co-author of report

per cent last year, scoring lower than 1996's 65.4 per cent.

In the area of promoting private sector development through sound policies under "regulatory quality", Malaysia improved from a drop in 2005 but, at 69.8 per cent, is still lower than the 80 per cent it scored 10 years ago.

Its score for rule of law stayed at 65.7 per cent for three years since 2004, which means the 71 per cent level in 1996 remains unbeaten.

As for control of corruption, the country sits at 68 per cent, an improvement from 2005. However, it is lower than the 73.3 per cent score in 1996.

Daniel Kaufmann, 57, au-

tor of the report and director of the



Sekian Terima Kasih
Bersama Lakukan Perubahan
Perangi Rasuah

<http://www.sprm.gov.my>

Tel: 03-88867000 (am) Tel: 03-88867007 (Terus)
H.P: 019-3241818

E-mel: mustafar.ali@sprm.gov.my