MENINGKATKAN KECEKAPAN DALAM PENYAMPAIAN PERKHIDMATAN MENERUSI PELAKSANAAN e-TANAH

TENGKU ROHANA BINTI TENGKU NAWAWI[1]

SURAYA BINTI JEMARI[2]

1. PENGENALAN

1.1 Perancangan penggunaan ICT bagi meningkatkan kualiti dan keupayaan pentadbiran tanah telah bermula sejak Rancangan Malaysia Kelima dengan pelaksanaan Sistem Pungutan Hasil Tanah Berkomputer (SPHT). Seterusnya sistem-sistem berkaitan telah dibangunkan seperti Sistem Pendaftaran Tanah Berkomputer (SPTB), Sistem Carian Jarak Jauh (remote search), Sistem Maklumat Eksekutif Tanah (SMET), Sistem Hasil Tanah Persekutuan (SHTP), Sistem Pengambilan Balik Tanah (SPBT), Sistem Profail Tanah Daerah (SPTD), Sistem Pembahagian Harta Pusaka (SPHP), Sistem Penguatkuasaan Tanah Persekutuan (SPTP) dan Sistem Hakmilik Strata (SHMS).

1.2 Pentadbiran tanah secara manual mempunyai kekurangan yang mana memberi impak negatif kepada perkhidmatan Kerajaan terutamanya dalam keberkesanan penyampaian perkhidmatan kepada rakyat. Antara rungutan dan aduan yang diperoleh oleh pentadbir tanah adalah berkaitan dengan perkara-perkara berikut:

i) persepi pentadbiran tanah kurang cekap;

ii) tunggakan urusan tanah yang banyak;

iii) persepsi perkhidmatan kurang mesra pelanggan;

iv) mencegah penipuan;

v) sukar perolehi maklumat tanah;

vi) pelbagai masalah data, kod, pelan;

vii) sistem sedia ada telah/hampir obsolete; dan

viii) sistem sedia ada tidak bersepadu

1.3 Oleh kerana semua sistem yang dibangunkan ketika itu adalah bersifat standalone dan tidak diintegrasikan di antara satu sama lain di samping masih terdapat banyak lagi urusan-urusan harian di pejabat-pejabat tanah dijalankan secara manual, maka Jabatan Ketua Pengarah Tanah dan Galian (JKPTG) telah mengambil satu inisiatif untuk menjalankan kajian menyeluruh mengenai keperluan modenisasi pejabat-pejabat tanah ini selaras dengan perkembangan dan keperluan semasa. Kajian Keperluan Sistem Pemodenan Pejabat Tanah (SPPT) telah dijalankan untuk membangunkan sistem pentadbiran dan pengurusan tanah yang bersepadu melalui penggunaan komputer sepenuhnya dalam mencapai hasrat dan misi Kerajaan untuk merealisasikan Kerajaan Elektronik.

1.4 Dapatan dalam kajian SPPT telah dibentangkan dalam Mesyuarat Jawatankuasa IT dan Internet Kerajaan (JITIK) pada awal tahun 2000, mencadangkan supaya pembangunan satu sistem pentadbiran tanah bersepadu secara elektronik diperkenalkan yang akan menyumbang ke arah proses re-engineering dari segi prosidur operasi harian pejabat tanah itu sendiri dan kemudahan kepada rakyat khususnya.

1.5 Sistem e-Tanah merupakan satu sistem pengurusan tanah yang menyeluruh dan seragam di semua negeri yang akan bertindak sebagai pemangkin untuk mempercepatkan pembangunan sosio-ekonomi negara. Keberkesanan sistem yang sedang dibangunkan secara perintis di Pulau Pinang ini akan dapat dimanfaatkan secara menyeluruh jika ia diperluaskan ke seluruh Semenanjung Malaysia. Aplikasi e-Tanah yang dibangunkan dengan kos yang agak besar ini juga akan dapat dioptimumkan penggunaannya di negeri-negeri lain.

1.6 Namun begitu, selepas pembangunan sistem di dua (2) negeri iaitu Pulau Pinang dan Melaka didapati bahawa beberapa masalah terutamanya melibatkan urusan-urusan seperti berikut:

i) Tidak ada peruntukan bagi penyelenggaraan dan penggantian peralatan ICT yang mana elemen penyelenggaraan ini merupakan elemen yang penting dalam memastikan sistem dan infrastruktur fizikal sentiasa berada dalam keadaan baik dan berfungsi secara optimum;

ii) Kekerapan pengubahsuaian sistem disebabkan pindaan perundangan/kaedah tanah negeri yang mana melibatkan perubahan dari segi aliran kerja; dan

iii) Kekurangan kakitangan yang mahir dalam pengoperasian sistem;

1.7 Oleh yang demikian, kajian pelaksanaan Sistem e-Tanah secara kerjasama swasta (PFI) dilaksanakan yang memberi tumpuan ke atas keberkesanan model PFI dalam pembangunan sistem.

2. PELAKSANAAN SISTEM E-TANAH SECARA PFI

2.1 Sistem Pentadbiran Tanah Elektronik atau Sistem e-Tanah secara kerjasama awam swasta (Private Finance Initiative, PFI) telah mula diperkenalkan selepas keputusan kelulusan Jemaah Menteri diperoleh. Objektif pelaksanaan Sistem e-Tanah ini adalah untuk membangunkan dan mendigitalkan sistem pentadbiran tanah secara elektronik untuk pentadbiran tanah negeri agar lebih efektif, telus dan selamat. Secara umumnya, arkitektur dan skop projek e-Tanah ini telah merangkumi keseluruhan perundangan tanah di Semenanjung Malaysia.

2.2 Skop projek adalah membangunkan perisian Sistem e-Tanah untuk 9 negeri iaitu Wilayah Persekutuan, Selangor, Johor, Perak, Pahang, Terengganu, Kelantan, Kedah dan Perlis yang merangkumi 9 modul utama iaitu pendaftaran, hasil, consent, strata, pembangunan, pengambilan, pelupusan, penguatkuasaan dan lelong.

3. FAEDAH SISTEM e-TANAH

3.1 Sistem e-Tanah yang dibangunkan ini memberikan impak positif kepada Kerajaan terutamanya dalam urusan penyampaian perkhidmatan kepada umum. Faedah-faedah ini dibahagikan kepada dua iaitu kepada Kerajaan dan Awam.

<u>Faedah Sistem e-Tanah kepada Kerajaan</u>

a. **Penjimatan Kertas (*Paperless*)**

- pemakaian Jadual ke-16 Kanun Tanah Negara (KTN) tidak memerlukan cetakan dokumen hakmilik untuk simpanan pejabat tanah;

- menjimatkan penggunaan kertas keselamatan; dan

- urusan percetakan dokumen dapat dikurangkan melalui fungsi imbasan dokumen dan paparan skrin dalam Sistem e-Tanah.

b. **Perkongsian Data**

- perkongsian data antara Agensi dapat mengurangkan duplikasi yang mana pembangunan aplikasi kutipan data bagi pelan B1 (diperolehi daripada Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia, JUPEM) tidak diperlukan dengan penggunaan Sistem e-Tanah. Begitu juga dengan data dari Lembaga Hasil Dalam Negeri (LHDN) yang menggunakan e-Stamp dan JKPTG (e-TaPP).

c. **Tenaga Kerja**

- melalui proses perekayasaan kepada sistem, tenaga kerja di Pejabat Tanah dapat disusun mengikut fungsi tugas yang lebih sistematik; dan

- tenaga kerja yang berlebihan akan diagihkan ke Jabatan lain mengikut keperluan.

d. **Perkongsian Infra Rangkaian**

- menggunakan rangkaian yang sedia ada untuk integrasi dengan 1Gov* Net, JUPEM dan JKPTG.

e. **Data Berpusat Mengikut Negeri**

- rekabentuk arkitektur sistem yang berpusat dapat mengurangkan bilangan perkakasan dan seterusnya menjimatkan lesen perisian.

f. **Penyelenggaraan**

- penggunaan bilangan perkakasan dan perisian yang minimum yang mana dapat mengurangkan kos penyelenggaraan.

g. **Sistem yang Bersepadu**

- Sistem e-Tanah adalah merupakan satu sistem pentadbiran tanah berkomputer yang bersepadu dengan teknologi yang terkini. Sistem ini akan menggantikan sistem-sistem berkomputer yang sedia ada seperti SPTB dan SPHT yang standalone dan teknologi obsolete.

- Sistem e-Tanah akan diintegrasikan dengan sistem-sistem dari Agensi Berkaitan Tanah (ABT) seperti LHDN, Pihak Berkuasa Tempatan (PBT), Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta (JPPH), JKPTG, Jabatan Kerja Raya (JKR), Jabatan Pertanian Malaysia (DOA), Jabatan Pengairan dan Saliran (JPS), Jabatan Perhutanan

Semenanjung Malaysia (JPSM) dan Jabatan Pendaftaran Negara (JPN).

h. **Tanpa Pelaburan Modal**

- Kerajaan tidak perlu menyediakan modal untuk membangunkan Sistem e-Tanah dan pembayaran fi perkhidmatan adalah secara pay-per-use;

- Kerajaan hanya akan membayar pihak kontraktor setelah sistem dibangun dan digunapakai dengan jayanya. Ini berbanding dengan kaedah peruntukan pembangunan di mana pembayaran dibuat berdasarkan kemajuan pelaksanaan projek walaupun tiada jaminan projek akan disiapkan sepenuhnya; dan

- penggunaan konsep model bisnes PFI, pihak syarikat akan mendapat motivasi untuk menjayakan projek ini kerana pulangan pelaburan hanya diperolehi setelah Sistem e-Tanah berjaya dibangun dan digunakan oleh pengguna.

i. **Economies of Scale**

- Sistem e-Tanah dapat mengoptimumkan *economies of scale* di mana dapat memanfaatkan unsur cross subsidy antara negeri;

- fi keseluruhan yang diperolehi oleh kontraktor akan membolehkannya menampung kos projek bagi negeri yang kurang pendapatan seperti Negeri Pahang, Terengganu, Kelantan, Kedah, Perak dan Perlis; dan

- pelaksanaan sistem e-Tanah menggunakan model bisnes PFI ini bagi Negeri Kelantan, Kedah dan Perlis adalah lebih viable berbanding jika pelaksanaan secara perbelanjaan pembangunan.

j. **Penambahan Hasil - Data integriti**

- penggunaan sistem membantu Pentadbir Tanah mengenalpasti maklumat cukai tanah yang tertunggak dan hakmilik yang tiada akaun cukai;

- Pentadbir Tanah mudah untuk mengenalpasti tanah-tanah yang cukainya dibayar dengan kadar lama walaupun permohonan tukar syarat kegunaan tanah telah didaftarkan. Sebagai contoh:

- tanah telah ditukar syarat kepada tanah industri dengan kadar yang lebih tinggi tetapi tuan tanah masih membayar dengan kadar tanah pertanian.

- Sistem e-Tanah akan menyelesaikan backlog pengeluaran hakmilik strata dan urusniaga Strata khususnya di Lembah Klang dan Johor Bharu. Anggaran backlog Strata sahaja adalah sebanyak 522,000 kes. Potensi kutipan duti setem yang tidak diperolehi adalah dianggarkan sebanyak RM3.1 bilion (rujuk pengiraan di bawah).

- Statistik backlog Strata (terutama di Lembah Klang dan Johor Bharu) adalah dianggarkan sebanyak 522,000 dan harga hartanah purata dianggarkan RM350,000.

  Jumlah hasil duti setem yang tidak dikutip sebelum ini:

:

  Duti Setem setiap hakmilik
  = (RM100,000 X 1%) +(RM250,000 X 2%)
  = RM6,000

  Jumlah Duti Setem yang tidak dikutip
  = 522,000 X RM6,000
  = RM3,132,000,000.00

k. **Elak penipuan**

- mengurangkan kes pemalsuan dan penipuan dalam urusan tukar hakmilik tanah dengan penggunaan digital signature, biometrik, integrasi dengan sistem-sistem lain dan penyediaan infrastruktur sekuriti. Dalam tempoh 2005-2007, terdapat 185 kes di Malaysia (mengikut PDRM), yang telah menjejaskan kepercayaan orang ramai keatas keselamatan hakmilik tanah termasuk pelabur.

- sebagai contoh: pada bulan September 2012, Mahkamah Tinggi Perak mengarahkan Kerajaan Negeri Perak dan Pejabat Tanah dan Galian untuk membayar RM1.58 juta sebagai gantirugi untuk kecuaian mengakibatkan penipuan tanah dan lain-lain kes pemalsuan berkaitan tanah.

l. **Elak ketirisan hasil**

- mengurangkan ketirisan dalam kutipan hasil Kerajaan dari segi cukai tanah yang tidak berbayar kerana kategori tanah yang tidak tepat, tunggakan tidak dikemaskini, alamat tidak kemaskini dan lain-lain.

m. **Penguatkuasaan lebih berkesan**

- pihak Kerajaan lebih mudah untuk mengenalpasti dan mengambil tindakan bagi kes pencerobohan dan pelanggaran syarat tanah.

n. **Meningkatkan bilangan transaksi**

- adanya Sistem e-Tanah, Kerajaan lebih mudah untuk mengenalpasti tanah yang berpotensi untuk dibangunkan;

- *ease of doing business* dapat menggalakkan pelaburan; dan

- Sistem e-Tanah menyediakan proses berkaitan pentadbiran tanah dengan lebih cepat seterusnya mempercepatkan proses pendaftaran hakmilik yang akan memberi pulangan hasil cukai dan urusniaga. Contoh: urusan lelong, pembangunan tanah, pelupusan tanah, strata dapat dipercepatkan maka akan menjurus kepada pendaftaran hakmilik yang lebih cepat.

o. **Memudahkan urusniaga**

- pelanggan boleh membuat semua urusan tanah di kaunter *Single Point of Contact* (SPOC) yang merupakan kaunter setempat – ini akan memudahkan urusan dan meningkatkan kepuasan pelanggan;

- proses dan aliran kerja yang lebih mudah dan cepat untuk menyelesaikan satu-satu transaksi; dan

- peratus orang ramai yang bersetuju atau sangat bersetuju yang urusan di Pejabat Tanah dapat dilaksanakan dengan mudah meningkat dari 31% sebelum pelaksanaan Sistem e-Tanah ke 73% selepas pelaksanaan Sistem (Kajian Impak Projek Perintis Sistem e-Tanah di Pulau Pinang, 2010).

p. **Penjimatan masa**

- melalui Sistem e-Tanah dijangka dapat menjimatkan masa dan pengurangan prosidur kerja sedia ada. Pengenalan servis secara online. Sebagai contoh, bayaran hasil dan Carian Hakmilik Tanah dapat dilaksanakan 24 jam dengan kos yang minimum.

- memudahkan pemantauan dan pengawalan ke atas proses; dan

- Sistem e-tanah boleh mengukur produktiviti warga kerja Pejabat Tanah melalui aplikasi aliran kerja.

q. **Mempercepatkan proses**

Sejak inisiatif *One Piece Flow* (OPF) diperkenalkan pada Januari 2010, aliran wang yang beredar dalam pasaran hartanah telah meningkat kepada RM22.9 bilion bagi suku pertama tahun tersebut berbanding RM18.3 bilion dalam tempoh sama pada tahun sebelumnya. Proses OPF bermaksud penerimaan mana-mana penyerahan pindah milik yang 'lengkap dan sempurna untuk didaftarkan' dapat terus diproses dan didaftarkan dalam tempoh satu (1) hari bekerja bagi landed property.

r. **Peningkatan hasil kutipan kerajaan**

- berdasarkan maklumat dalam Laporan tahunan Jawatankuasa Penyelarasan Kerajaan Elektronik (EGCOM) 2009 yang dikeluarkan oleh MAMPU, sepanjang penggunaan Sistem e-Tanah sebagai perintis di Pulau Pinang, kadar kutipan hasil telah meningkat dengan ketara sebanyak RM14,462,104 (19%). Aktiviti pembayaran dan kutipan hasil pula berjalan lancar tanpa sebarang kesesakan di kaunter terutama pada setiap 31 Mei. Untuk rekod kutipan hasil Kerajaan Negeri Pulau Pinang yang telah dikutip menggunakan Sistem e-Tanah Pulau Pinang menjangkau RM700 juta untuk tahun 2016 sahaja;

- peningkatan hasil Kerajaan Persekutuan daripada duti setem dianggarkan sebanyak RM3.3 bilion daripada transaksi urusan tanah walaupun setelah ditolak bayaran fi perkhidmatan kepada syarikat konsesi PFI selama tempoh konsesi. Iaitu sebanyak RM73.7 bilion berbanding RM70.4 bilion tanpa penggunaan e-Tanah; dan

- peningkatan kecekapan pentadbiran tanah secara keseluruhan dengan penggunaan Sistem e-Tanah akan menyumbang kepada peningkatan pasaran hartanah yang seterusnya kepada pertumbuhan Keluaran Dalam Negara Kasar (KDNK).

Faedah Sistem e-Tanah kepada Awam

a. Penjimatan Kos Semua Urusan di kaunter SPOC

- mempercepatkan masa pelanggan berurusan dengan Pejabat Tanah;

- menyediakan kaunter setempat untuk kemudahan pelanggan berurusan dengan pelbagai unit dalam suasana yang lebih kondusif; dan

- menyumbang kepada peningkatan hasil negeri & persekutuan melalui sistem kutipan kaunter yang lebih fleksibel dan efisien. Sebagai contoh cukai tanah dan bayaran urusniaga boleh diselesaikan pada masa & tempat yang sama (1,402 urusniaga dan 3,108 kes)

b. Perkhidmatan Online Kepada Pengguna

- pengguna boleh membayar cukai tanah dan carian persendirian pada bila-bila masa dan di mana sahaja secara online tanpa perlu hadir ke Pejabat Tanah;

- Menjimatkan masa dan kos pengguna; dan

- akses kepada maklumat lebih cepat dan mudah.

c. Menyediakan Maklumat yang Bersepadu dan Terkini

- maklumat urusniaga disimpan secara real time;
- meningkatkan kutipan cukai dan tunggakan tanah melalui sistem pentadbiran hasil tanah yang lebih efisien; dan
- mengelakkan kerugian pelaburan hartanah kepada pelanggan sekiranya maklumat tanah yang diperoleh tidak tepat.

d. Menjimatkan Masa Dan Aliran Kerja

- membolehkan tempoh urusniaga dipendekkan kesan daripada perekayasaan dalam proses kerja. Contohnya untuk urusan pecahbahagi tanah, sebelum ada sistem ia melibatkan 67 proses kerja. Selepas proses perekayasaan, hanya melibatkan 30 proses kerja sahaja; dan
- proses kerja yang pendek meningkatkan transaksi permohonan.

4. PENGIKTIRAFAN OLEH WORLD BANK

4.1 Malaysia telah dinilai oleh Bank Dunia (World Bank) dan diletakkan di tempat yang ke-40 daripada 190 negara berdasarkan World Bank Doing Business ranking yang mana Malaysia telah berjaya dalam mengurangkan bilangan prosedur dan masa yang diperlukan untuk pendaftaran transaksi berkaitan dengan Pentadbiran Tanah melalui penggunaan Sistem e-Tanah.

4.2 Laporan *World Bank* ini merupakan sebahagian daripada siri yang menyediakan dokumentasi dan platform untuk Malaysia berkongsi pengalaman dengan negara-negara membangun mengenai perancangan dan tindakan yang dilaksanakan bagi meningkatkan pengurusan sektor awam yang mana fokus diberikan adalah kepada dasar-dasar dan pentadbiran tanah di Malaysia. Dasar dan pentadbiran tanah merupakan asas untuk menguruskan hak tanah dengan kaedah menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi, penyampaian perkhidmatan sektor awam yang cekap, perlindungan alam sekitar, perpaduan sosial dan keselamatan. yang teratur, membangunkan pasaran tanah dan menguruskan sumber tanah dengan cara yang paling efisien berdasarkan latar belakang negara.

4.3 Selain itu juga, sistem ini turut mendapat pengiktirafan antarabangsa antaranya oleh Bank Dunia melalui Laporan *Ease of Doing Business* dan sistem ini turut memenangi tempat pertama kategori perkhidmatan awam dalam ASEAN ICT Award pada tahun 2018.

4.4 Kini, Sistem e-Tanah telah berusia hampir dua tahun dan sentiasa berkembang mengikut keperluan perundangan dan pengguna.

5. PENUTUP

Pelaksanaan sistem komputer bersepadu sepenuhnya dalam pentadbiran tanah akan meningkatkan daya saing Malaysia di peringkat antarabangsa di samping dapat membantu pihak Kerajaan dalam pembangunan dan penyelenggaraan sistem elektronik secara lebih efektif dan efisien dengan penjimatan kos operasi dan penambahan kutipan hasil Kerajaan seterusnya menambahbaik perkhidmatan kepada rakyat dari segi pemendekkan tempoh pendaftaran, mengurang bilangan prosedur yang akan meningkatkan kecekapan pentadbiran tanah dan memberi impak positif kepada rakyat di semua peringkat.