

Bab 5

Rakyat Didahulukan



Prinsip *Rakyat Didahulukan* bermakna kerajaan akan memberikan tumpuan kepada perkara yang dikehendaki dan diperlukan rakyat. Pelbagai sumber yang terhad akan disalurkan sewajarnya kepada perkara-perkara ini, dalam usaha kerajaan mengimbangi isu-isu jangka pendek dengan membuat pelaburan jangka masa panjang.

Bab ini menghuraikan bagaimana dan mengapa kami memilih enam Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA). Bab 6 sehingga Bab 11 mengandungi analisis terperinci bagi setiap NKRA. Kami komited untuk menyampaikan hasilnya pada hujung tahun 2010. Analisis itu juga menggariskan inisiatif serta tindakan yang akan diambil bagi memastikan kami mencapai matlamat itu.

Inisiatif yang dipaparkan di dalam pelan hala tuju ini, perlu dilihat sebagai set inisiatif pemula. Kaedah yang digunakan apabila melaksanakan inisiatif, akan membolehkan kami mempelajari lebih banyak mengenai bagaimana untuk mencapai dan menjangkau sasaran kita lalu membolehkan penambahbaikan program ini dari semasa ke semasa. Begitu juga, NKRA mungkin berubah mengikut edaran masa.

5.1 Walaupun NKRA menentukan fokus, bidang lain tidak diabaikan

NKRA adalah keutamaan negara kita. Ia mewakili satu kombinasi keutamaan jangka pendek bagi memenuhi tuntutan segera rakyat dan isu jangka panjang yang penting yang memberi kesan kepada rakyat. Inilah perkara yang memerlukan perhatian kerajaan dengan segera. Bagi mencerminkan kepentingan NKRA, ia dipertanggungjawabkan secara kolektif kepada Kabinet, tetapi kebertanggungjawaban penyampaian setiap bidang itu terletak pada menteri yang dilantik dan dipantau secara langsung oleh Perdana Menteri.

Dalam setiap NKRA, penekanan diberikan kepada penyampaian hasil yang paling penting kepada orang ramai (misalnya, mengurangkan kadar jenayah, meningkatkan pencapaian pelajar), berbanding melaksanakan input (misalnya, menambah bilangan balai polis atau sekolah). Satu senarai lengkap sasaran yang hendak dicapai diperincikan dalam Bab 6-11.

Bagaimanapun, adalah penting untuk diketahui bahawa kewujudan NKRA tidak bermaksud bidang lain tidak mendapat perhatian kerajaan. Bidang lain, dikenali sebagai Bidang Keberhasilan Utama Kementerian (MKRA), adalah penting bagi setiap kementerian; dan akauntabiliti bagi menyampaikan hasil yang dikehendaki, terletak pada setiap menteri yang terlibat. MKRA termasuk hasil yang dapat dilihat dan dinikmati oleh rakyat (misalnya, menjawab aduan dari orang awam dengan lebih pantas dan mengurangkan bilangan kemalangan jalan raya). Beberapa contoh butiran MKRA dan Petunjuk Prestasi Utama Kementerian (MKPI), termasuk bagaimana ia ditentukan dihurai dalam Bab 12.

5.2 NKRA dikenal pasti berdasarkan maklum balas dan input rakyat

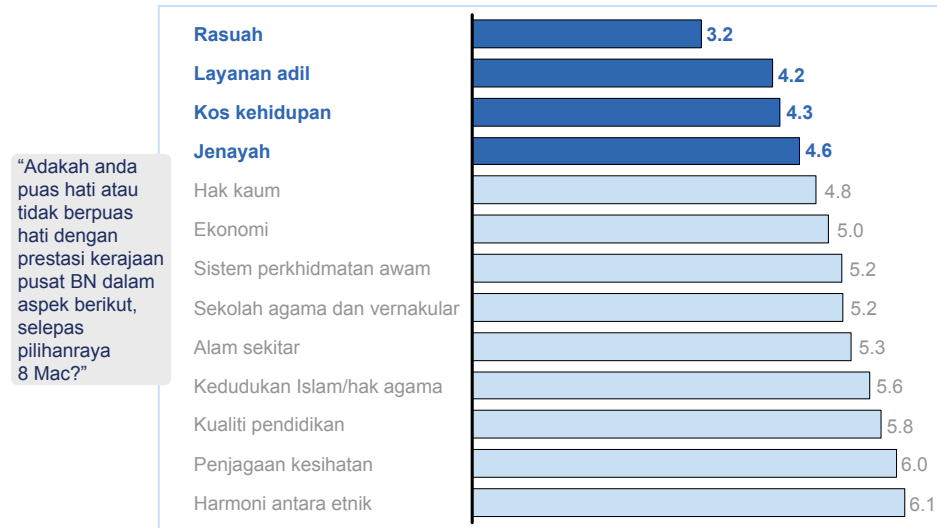
Prinsip “kerajaan tahu apa yang terbaik untuk semua” adalah tidak relevan lagi. Matlamat negara yang mencabar, hanya dapat dicapai jika kerajaan secara aktif menerima pendapat dan maklum balas rakyat. Bagi memastikan kami dapat mengenal pasti dan menyenaraikan perkara keutamaan rakyat dengan tepat, Kabinet mempertimbangkan tiga input penting ketika membuat keputusan mengenai NKRA:

- **Pendapat rakyat yang dikumpul melalui soal selidik dan kajian:** Berdasarkan soal selidik yang dijalankan pada 2008, rakyat mengambil berat isu rasuah, ekonomi, layanan adil, kos sara hidup dan jenayah (Gambarajah 5.1 dan 5.2)

Gambarajah 5.1

Rakyat Malaysia paling tidak berpuas hati dengan kadar rasuah, ketidakadilan, kos sara hidup dan jenayah

Purata¹, Skala 1 hingga 10 (1 = sangat tidak berpuas hati, 10 = sangat berpuas hati)



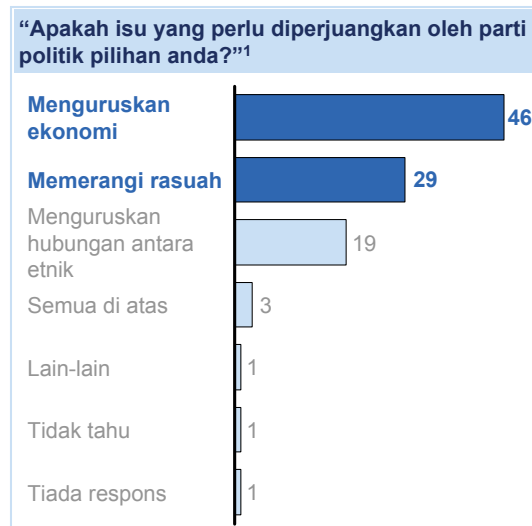
¹ Berdasarkan skor tahap kepuasan maksimum dan minimum yang dilaporkan

SUMBER: Audit Persepsi Umum Barisan Nasional 2008

Gambarajah 5.2

Belia Malaysia mengatakan perkara paling membimbangkan adalah ekonomi dan rasuah

%



"... isu peribadi yang dititikberatkan oleh belia adalah kerjaya, pendidikan, keluarga dan mencari sumber pendapatan yang tinggi"

"... **jenayah** dan **keselamatan umum** adalah isu utama yang menjadi perhatian belia masa kini"

— Petikan daripada Tinjauan Belia Nasional Merdeka Center 2007

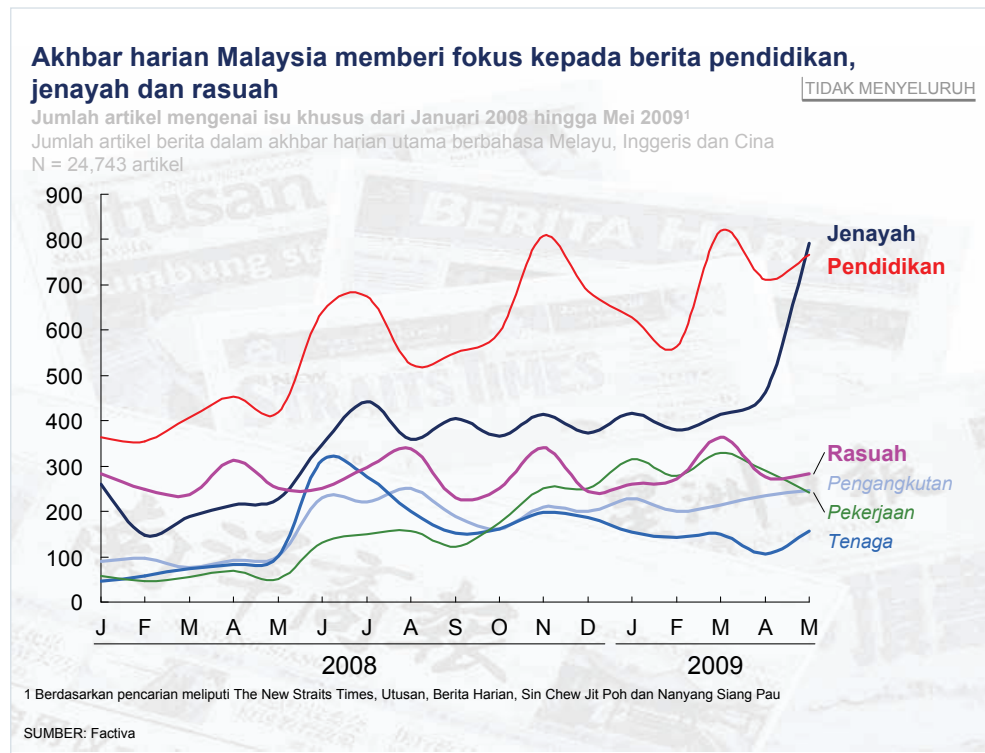


¹ Tinjauan Belia Nasional Merdeka Center 2008

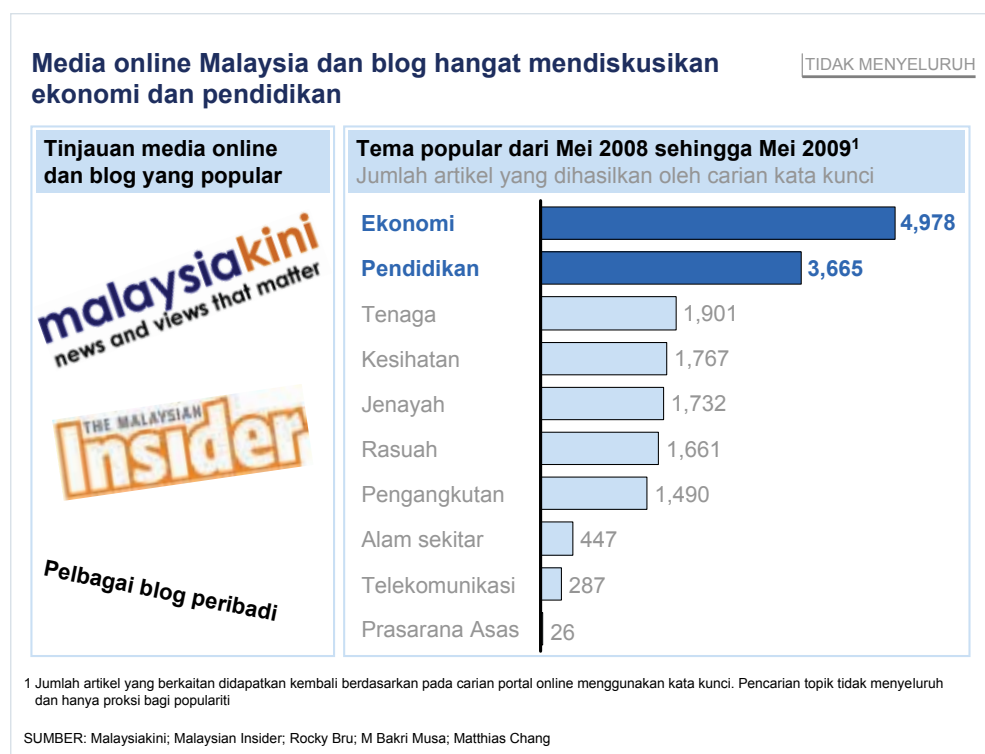
SUMBER: Tinjauan Belia Nasional Merdeka Center, 2007 dan 2008 (Belia berumur 20-35 tahun)

- **Analisis laporan media arus perdana dan alternatif:** Ini mengenal pasti jenayah, pendidikan dan ekonomi sebagai topik paling kerap dilaporkan dan dibincangkan dalam media (Gambarajah 5.3 dan 5.4)

Gambarajah 5.3



Gambarajah 5.4



- **Sesi dialog dengan pemimpin sektor awam dan swasta yang terpilih:** Ini mendedahkan bahawa, tambahan kepada bidang yang disebut sebelum ini, pengangkutan awam dan perpaduan negara juga perlu menjadi keutamaan negara (Gambarajah 5.5)

Gambarajah 5.5

Pemimpin sektor awam dan swasta di Malaysia bimbang mengenai pelbagai isu jangka pendek dan jangka panjang

	<p>Mencapai perpaduan secara keseluruhan</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Perpaduan Nasional <p>Perpaduan nasional sepatutnya menjadi prioriti kerajaan Perpaduan sepatutnya dititikberatkan dalam semua tindakan kerajaan</p>
	<p>Mengurangkan masalah yang dihadapi saat ini</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jenayah ▪ Kesihatan ▪ Pengangkutan awam ▪ Kos sara hidup <p>Memastikan keperluan asas rakyat dipenuhi Isu ragut adalah masalah besar, tetapi jarang menjadi sebahagian statistik jenayah Kekurangan doktor di kawasan luar bandar Kenaikan harga mengakibatkan kekalahan pilihan raya Pengangkutan awam adalah salah satu isu yang ketara</p>
	<p>Menggalakkan pembangunan jangka panjang</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pendidikan ▪ Rasuah ▪ Pertumbuhan pendapatan ▪ Agihan pendapatan <p>Profesyen guru adalah pilihan terakhir Individu berpengaruh tidak pernah disabit kesalahan korupsi Pertumbuhan ekonomi tidak mencukupi...perlu diagihkan dengan adil Tidak banyak perubahan berlaku di bandar kecil sejak 50 tahun lalu</p>

SUMBER: Sesi Dialog

5.3 Pengumuman mengenai NKRA oleh Perdana Menteri dalam 100 hari pertama bertugas mencerminkan keutamaan rakyat

Selepas Kabinet mempertimbangkan fakta yang diperkatakan sebelum ini, persetujuan dicapai untuk melaksanakan enam bidang keutamaan nasional, yang dikenali sebagai NKRA. Adalah penting bagi kami menentukan enam NKRA dengan segera, supaya kami dapat bertindak menetapkan sasaran dan rancangan bagi mencapai sasaran ini (dihuraikan dalam Bab 6 hingga 11). NKRA diumumkan oleh Perdana Menteri semasa ucapan beliau sempena 100 hari dalam pentadbiran pada 11 Julai 2009.

Enam NKRA dan menteri yang dipertanggungjawabkan adalah seperti berikut:

- **Mengurangkan jenayah** bagi memastikan kita dan orang tersayang selamat dan tidak menjadi mangsa penjenayah semasa menjalani kehidupan harian. Inisiatif ini menangani isu kebimbangan rakyat termasuk mengurangkan jenayah jalanan (contoh, kes ragut), dan melibatkan rakyat dalam memerangi jenayah (contoh, melalui peningkatan program pengawasan sukarela).

Menteri Peneraju: Menteri Dalam Negeri

- **Membanteras rasuah** bagi meningkatkan tahap keyakinan rakyat terhadap pihak kerajaan. Kami akan menangani isu yang sering berada dalam fikiran rakyat (contoh, rasuah politik) dan agensi penguatkuasaan yang sentiasa berurusan dengan rakyat (contoh, Polis, Kastam, Jabatan Pengangkutan Jalan).

Menteri Peneraju: Menteri dalam Jabatan Perdana Menteri

- **Mempertingkatkan pencapaian pelajar,** bagi memastikan setiap kanak-kanak mempunyai akses kepada pendidikan bermutu tinggi. Kita akan memastikan setiap kanak-kanak dilengkapi sepenuhnya untuk berjaya (contoh, memperluaskan pendaftaran pra-sekolah dan mempertingkatkan program bagi membangunkan literasi dan numerasi).

Menteri Peneraju: Menteri Pelajaran

- **Meningkatkan taraf kehidupan isirumah berpendapatan rendah** dengan cara mampan. Kami akan memastikan bantuan disalurkan dengan cepat dan cekap, dan mencipta pelbagai peluang untuk menambah pendapatan, bagi mempertingkatkan tahap kehidupan rakyat yang berpendapatan rendah.

Menteri Peneraju: Menteri Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat

- **Mempertingkatkan infrastruktur asas luar bandar,** bagi memperbaiki kualiti hidup penduduk desa dengan mewujudkan akses kepada semua kemudahan asas. Kami akan menumpukan pada penyediaan infrastruktur yang amat diperlukan rakyat (contoh, jalan raya, bekalan elektrik dan air).

Menteri Peneraju: Menteri Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah

- **Memperbaiki sistem pengangkutan awam bandar,** dalam jangka masa sederhana bagi menjadikan bandar raya kita lebih selesa didiami dengan pengurangan masa perjalanan, kos pengangkutan dan kesan ke atas persekitaran. Kami akan melaksanakan pelbagai inisiatif bagi menjadikan pengangkutan awam lebih selesa, mudah, senang diakses, cekap, boleh dipercayai dan kos efektif kepada rakyat.

Menteri Peneraju: Menteri Pengangkutan.

Walaupun ekonomi juga adalah keprihatinan utama rakyat, kami telah pun mula menanganginya dengan kaedah berbeza dan tidak menjadikannya sebagai NKRA. Dalam ucapan bajet 2010, Perdana Menteri menekankan tiga strategi berkaitan dengan ekonomi, iaitu bagi (i) memacu negara ke arah ekonomi berpendapatan tinggi, (ii) memastikan pembangunan holistik dan pembangunan yang mampan bagi mengimbangi pembangunan jangka panjang, dan merapatkan jurang pendapatan antara rakyat Malaysia di bandar dan di luar bandar dan (iii) memberi tumpuan pada kesejahteraan rakyat. Beliau juga mengumumkan bajet menjadi asas pembangunan Model Ekonomi Baru dan rumusan Rancangan Malaysia ke-10, yang akan diumumkan pada tahun ini juga. Pelan hala tuju ini dan NKRA – seperti dibincangkan dalam Bab 3 – perlu ditafsir bersama dengan dokumen-dokumen di atas, yang berfokus pada ekonomi.

Tambahan itu, bagi memastikan kami dapat bertindak balas dengan cepat dan pro-aktif terhadap krisis kewangan dan ekonomi global yang terjadi pada penghujung 2008, kerajaan melaksanakan dua pakej rangsangan ekonomi berjumlah RM 67 bilion. Pelaksanaan pakej ini berjaya mencegah ekonomi Malaysia daripada mengelongsor lebih teruk ke dalam kancah kemelesetan. Satu minggu sebelum ucapan bajet dibentangkan pada 23 Oktober 2009, kami telah dapat menyiapkan lebih daripada 48,000 projek, sementara 40,000 projek lagi sedang dilaksanakan. Secara keseluruhannya, pelaksanaan dua pakej ini adalah mengikut jadual yang ditetapkan.

Kajian kes A: Bagaimana transformasi kerajaan akan memberi manfaat kepada seorang nelayan dan keluarganya di Kelantan

Nota: Nama ditukar bagi melindungi kerahsiaan

GTP bukan sahaja bagi rakyat Malaysia di bandar yang berpendapatan sederhana dan tinggi, tetapi ia adalah bagi semua warga Malaysia. Sesungguhnya, penduduk luar bandar yang berpendapatan rendah berpeluang mendapat faedah yang sama banyak, jika tidak lebih. Untuk memberi gambaran, berikut adalah contoh bagaimana NKRA akan memberi manfaat kepada keluarga Encik Mat, yang tinggal di Kampung Tengah, Bachok, Kelantan.

Mat, 38, tinggal dengan isterinya, Siti, dan lima anak mereka - Aishah (17), Ahmad (14), Shah (10), Hassan (6) dan Fuad (4). Mereka bersyukur tinggal di Bachok kerana suasananya agak aman dan bebas daripada bencana alam serius seperti gempa bumi (walaupun ia mengalami banjir setiap tahun). Mereka berterima kasih kepada kerajaan kerana menyediakan bekalan elektrik kepada Kampung Tengah dan turut memberikan pam elektrik kepada orang kampung bagi tujuan mengambil air daripada perigi berdekatan.



Mat ialah seorang nelayan dan turut melakukan kerja pembinaan. Keluarganya dianggap miskin kerana Mat, satu-satunya penyara hidup keluarga ini, berpendapatan sekitar RM740 sebulan (rendah sedikit daripada tahap pendapatan Garis Kemiskinan kerajaan iaitu RM750). Keluarga itu tidak menerima sebarang bantuan kebajikan daripada mana-mana pihak.

Siti ialah seorang suri rumah sepenuh masa. Beliau menerima pendidikan setakat Tingkatan Empat, terus mengahwini Mat selepas meninggalkan sekolah, dan tidak mempunyai sebarang pengalaman kerja. Siti berharap untuk mendapatkan pekerjaan bagi membantu menambahkan pendapatan keluarga, tetapi dia tidak mampu berbuat demikian, kerana kurang pengalaman dan keluarga memerlukannyanya berada di rumah untuk menjaga Hassan dan Fuad.

Keluarga ini tinggal di sebuah rumah kecil yang mempunyai satu ruang yang berfungsi sebagai ruang tamu, ruang makan dan ruang tidur untuk tujuh orang.

Walaupun ada bekalan elektrik dan air, namun, tiada jalan berturap yang menghubungkan Kampung Tengah dan kawasan luar. Ini membuatkan orang kampung sukar untuk keluar daripada kampung, misalnya, untuk ke pekan Bachok yang berdekatan.

Aishah dan Ahmad ialah pelajar sekolah menengah yang terletak 3 kilometer dari Kampung Tengah. Mereka ke sekolah menaiki bas sekolah, dengan kosnya sebanyak RM1.60 seorang pada setiap hari. Ini merupakan beban kewangan bagi Mat, dan dia sering terpaksa membiarkan anak-anaknya pergi ke sekolah dengan wang tambang bas sahaja, tanpa wang saku. Sementara itu, Shah ialah pelajar sekolah rendah yang terletak 1 km dari Kampung Tengah. Dia ke sekolah dengan berjalan kaki.

Walaupun Aishah, Ahmad dan Shah celik huruf dalam Bahasa Malaysia, mereka sukar untuk bercakap, menulis atau membaca dalam Bahasa Inggeris.

Hassan dan Fuad tidak menghadiri pra-sekolah (tadika), kerana keluarganya tidak mampu membayar yuran.

Bagaimana kehidupan keluarga ini berkemungkinan dapat menjadi lebih baik dengan GTP

Mat dan keluarganya mempunyai kehidupan yang mencabar. Kami akan mempertingkatkan kualiti kehidupan mereka, juga keluarga lain yang senasib dengan mereka, melalui pelbagai inisiatif di bawah NKRA, antara 2010 hingga 2012:

Isi rumah berpendapatan rendah:

- Mendaftarkan keluarga berpendapatan rendah seperti Mat dalam sistem e-Kasih, supaya mereka dapat menerima bayaran kebajikan.
 - Membuat pembayaran kebajikan kepada keluarga sedemikian pada hari pertama setiap bulan
 - Menyediakan latihan kepada wanita seperti Siti, misalnya, di bawah program 1Azam, yang akan membolehkan wanita menjadi usahawan dan menambahkan pendapatan keluarga. Dalam kes Siti, dia boleh dilatih bagi menjalankan perniagaan dari rumah, misalnya jahit-menjahit.
 - Memberi bantuan kewangan bagi memulakan perniagaan, misalnya, geran dan kredit mikro.
 - Menyediakan sokongan kewangan bagi pendidikan, misalnya, yuran pra-sekolah bagi kanak-kanak dalam kumpulan umur Hassan dan Fuad, keperluan sekolah seperti pakaian seragam dan kasut.
 - Meningkatkan kapasiti asrama bagi membolehkan pelajar (seperti Aishah dan Ahmad) yang menghadapi kesulitan dalam perjalanan dari rumah ke sekolah.
 - Menilai tahap dan jenis sokongan perumahan yang diperlukan oleh keluarga Mat dan menyediakan dengan sewajarnya.
- **Infrastruktur asas luar bandar:** Walaupun Kampung Tengah telah mempunyai akses bekalan elektrik dan air, kami akan berusaha untuk terus mempertingkatkan kemudahan asas. Ini termasuk menaik taraf atau membina jalan raya di Bachok dan daerah lain di Kelantan
 - **Pendidikan:** Kami akan mempertingkatkan penyediaan dan akses bagi pendidikan pra-sekolah, supaya kanak-kanak seperti Hassan dan Fuad dapat (dan berkemampuan) menghadiri dan tidak ketinggalan untuk mendapatkan pendidikan awal dalam hidup mereka. Kami akan menambahkan bilangan kelas pra-sekolah (ditawarkan oleh agensi kerajaan dan dengan kerjasama sektor swasta) dan kualiti guru pra-sekolah serta tahap kurikulum yang mencapai standard.

Kajian kes B: Bagaimana transformasi kerajaan akan memberi manfaat kepada anak Bidayuh dan keluarganya di Padawan, Sarawak

Nota: Nama ditukar bagi melindungi kerahsiaan

Lening, sembilan tahun, tinggal dengan ibu bapanya, Mejung dan Celin, serta 12 adik-beradiknyanya di Kampung Lening, Padawan, Sarawak. Dia berketurunan Bidayuh dan keluarganya telah tinggal di rumah bapa saudaranya selama kira-kira 50 tahun. Tiada terdapat laluan jalan berturap yang menghubungkan kampungnya dengan dunia luar. Penduduk kampung terpaksa mengambil masa selama 1.5 sehingga 3 jam berjalan kaki ke jalan besar yang terdekat.

Lening dan keluarganya hidup gembira kerana Malaysia adalah sebuah negara aman. Sebagai rakyat Malaysia, mereka bebas untuk bergerak di dalam negara. Mereka juga berterima kasih kepada kerajaan yang mengecualikan keluarga miskin seperti mereka daripada membayar cukai pendapatan.

Mejung, satu-satunya penyara hidup keluarga ini, ialah seorang pekebun sayur yang menanam sayur-sayuran seperti terung, kucai, halia dan serai. Beliau sudah melakukan pekerjaan ini selama kira-kira 30 tahun dan kini memperolehi lebih kurang RM 100 setiap bulan daripada menjual sayur-sayuran itu kepada orang tengah, yang kemudiannya menjual kepada pemborong. Sayur-sayuran yang tidak terjual, akan dibawa balik bagi kegunaan keluarganya sendiri. Oleh kerana Mejung ialah seorang yang buta huruf, dia tidak mempunyai banyak pilihan pekerjaan lain.



Kakak sulung Lening ialah seorang lulusan universiti yang tidak dapat mencari pekerjaan, walaupun di Kuching. Abang dan kakak Lening yang tidak lagi bersekolah juga sedang menganggur. Mereka membantu ibu mereka melakukan kerja rumah dan membantu bapa mereka di ladang.

Lening mempunyai dua adik-beradik lain yang kini belajar di sekolah rendah: Satem dan Docas. Mereka boleh membaca dan menulis dalam Bahasa Malaysia, tetapi tidak dalam Bahasa Inggeris. Adiknya, Dahim, enam tahun dan Elenor, lima tahun, tidak menghadiri pra-sekolah kerana perjalanan berjalan kaki 1.5 km ke bandar (lokasi pra-sekolah) adalah terlalu jauh buat mereka.



Baru berumur sembilan tahun, Lening sudah berhenti sekolah, kerana bapanya tidak mampu membiayai perbelanjaan sekolah (buku, kasut, pakaian seragam dan sebagainya). Tambahan pula, disebabkan oleh kekurangan hubungan jalan raya yang sesuai, perjalanan ke sekolah mengambil masa 1.5 sehingga 3 jam menuruni bukit, ditambah dengan perjalanan 45 minit menaiki lori. Akibatnya, Lening masih tidak boleh menulis ataupun membaca dalam Bahasa Malayu atau Inggeris. Dia juga tidak mempunyai kemahiran asas mengira dan tidak boleh menyelesaikan masalah pengiraan yang mudah. Namun begitu, Lening mempunyai cita-cita yang tinggi untuk kembali ke sekolah dan menjadi doktor apabila dewasa kelak. Pada masa lapangnya, Lening suka bermain bola sepak, layang-layang dan lastik. Kadangkala, dia mempunyai peluang menonton TV di rumah kawannya.

Kampung Lening tidak mempunyai bekalan elektrik atau bekalan air bersih. Oleh itu, orang kampung menggunakan lampu minyak atau kayu api sebagai sumber cahaya pada malam hari dan sumber air daripada gunung. Kekurangan cahaya elektrik menyukarkan kanak-kanak di kampung itu untuk belajar pada waktu malam. Oleh kerana kampungnya tidak mempunyai jalan berturap, ini sangat menyusahkan kanak-kanak pergi ke sekolah (lebih-lebih lagi semasa musim hujan) dan orang kampung melakukan kerja seharian.



Bagaimana kehidupan keluarga ini berkemungkinan dapat menjadi lebih baik dengan GTP

Bagi mempertingkatkan taraf kehidupan Lening dan keluarganya, pelbagai inisiatif di bawah NKRA akan dilaksanakan di antara tahun 2010 dan 2012.

- **Keluarga berpendapatan rendah:**
 - Mendaftarkan keluarga seperti Lening dalam sistem e-Kasih, supaya mereka dapat menerima bantuan kebajikan oleh kerajaan, dan dibayar pada hari pertama setiap bulan.
 - Menyediakan latihan untuk wanita seperti kakak sulung Lening yang masih menganggur, misalnya, di bawah program 1 Azam, yang akan membolehkan wanita menjadi usahawan dan menambah pendapatan keluarga.
 - Memberikan bantuan kewangan kepada Lening untuk membolehkannya kembali ke sekolah.
 - Membina asrama tambahan bagi membolehkan Lening dan adik-adiknya, Satem dan Docas, mengurangkan masa perjalanan antara rumah dan sekolah.
- **Infrastruktur asas luar bandar:** Kampung Lening dan kampung-kampung yang sepertinya, akan mendapat manfaat daripada peningkatan bekalan elektrik dan bekalan air serta rangkaian jalan raya. Kami akan berusaha bagi menghubungkan kampung-kampung seperti ini dengan satu grid elektrik selewat-lewatnya pada tahun 2012 dan mengkaji cara terbaik bagi menyediakan bekalan air bersih dan akses kepada jalan raya.
- **Pendidikan:** Rancangan kita untuk menambah bilangan kelas pra-sekolah akan membolehkan kanak-kanak seperti Dahim dan Elenor, menghadiri pra-sekolah yang terletak berdekatan dengan rumah mereka, dan seterusnya tidak ketinggalan dalam pendidikan awal yang kritikal. Tambahan pula, program baru, literasi dan numersi (LINUS), bertujuan mencapai sasaran kerajaan, iaitu 100% kadar literasi dan numerasi pada akhir Tahun 3, akan membantu untuk memastikan kanak-kanak seperti adik-adik Lening boleh membaca, menulis dan mengira, apabila mereka berumur sembilan tahun.

Kajian kes C: Bagaimana transformasi kerajaan akan memberi manfaat kepada sebuah keluarga di Lembah Kelang

Nota: Nama ditukar bagi melindungi kerahsiaan

Bagaimanakah impak GTP kepada kehidupan keluarga di Lembah Klang? Kisah berikut adalah mengenai keluarga Bonnie Lai, 46.

Bonnie tinggal di sebuah pangsapuri di Batu 9, Cheras, Selangor dengan suaminya, Encik Lai (43), anak perempuan mereka, Iris (13) dan anak lelaki mereka, James (11). Bonnie menjual dan membekal minuman dalam botol bagi menyara kehidupan, manakala Encik Lai ialah seorang pemandu lori. Dikira bersama, purata pendapatan bulanan mereka hampir RM3,000. Iris sedang belajar di sekolah menengah kebangsaan, manakala James belajar di sekolah rendah jenis kebangsaan Cina.

Secara keseluruhannya, Bonnie dan keluarganya berasa bertuah dapat tinggal di Malaysia. Mereka merasakan, Malaysia adalah stabil dari segi politik dan selamat berbanding dengan banyak negara lain. Bonnie juga gembira kerana kos sara hidup boleh dikatakan rendah, dengan pengawalan harga barangan oleh kerajaan atau mendapat subsidi bagi barang keperluan asas seperti beras dan petrol.

Bonnie bergerak dengan menggunakan sebuah kereta Proton Wira terpakai. Dia berbelanja sehingga RM500 sebulan - hampir 20% daripada pendapatan isi rumahnya - membiayai penggunaan kereta seperti petrol, bayaran tol, tempat letak kereta dan penyelenggaraan kenderaan. Walaupun menggunakan kenderaan persendirian agak mahal bagi Bonnie, dia mendakwa bahawa pengangkutan awam bukan satu pilihan yang baik baginya, kerana rangkaian, kebolehpercayaan dan kebolehcapaian yang terbatas.

Bas dan keretapi tidak menghubungkan kawasan yang kerap kali dikunjunginya (misalnya, pasar raya kegemarannya di Balakong). Perkhidmatan bas awam di kawasannya tidak boleh dipercayai - Bonnie berkata ia perlu menunggu bas sehingga hampir tiga jam. Tambahan pula, perhentian bas terdekat adalah 25 minit perjalanan kaki dari rumahnya dan tiada stesen LRT atau Komuter yang terletak dalam jarak berjalan kaki yang munasabah.

Bonnie juga hidup dalam kebimbangan mengenai jenayah. Dia berpendapat bahawa kawasan perumahannya mempunyai kadar jenayah yang tinggi dan dia sendiri pernah menyaksikan kes ragut berlaku di dalam pasar dan di tepi jalan. Dia mendakwa perkara ini menjejaskan perniagaan dalam kawasannya, misalnya, banyak lot kedai yang kosong kerana bimbangkan kejadian jenayah seperti rompakan.

Bonnie juga pernah beberapa kali menjadi mangsa jenayah dalam beberapa tahun kebelakangan ini. Ini termasuk satu kejadian pecah rumah lamanya di Miharja, Cheras, apabila keluarganya mengalami kerugian kira-kira RM2,500 dalam bentuk wang tunai dan telefon bimbit. Dia juga pernah menjadi mangsa ragut di Jalan Pasar, di mana beliau kehilangan tas tangan dan RM800 wang tunai. Dia tidak berpuas hati kerana tidak nampak polis meronda di jalan-jalan dan bimbang penjenayah profesional (berbanding penjenayah kecil-kecilan) dan sindiket, yang masih tidak dapat ditumpaskan oleh pihak polis.





Tambahan lagi, Bonnie turut menyuarakan kemarahannya terhadap gejala rasuah dan penyalahgunaan kuasa, yang semakin berleluasa di dalam negara. Dia memberi contoh beberapa kes yang melibatkan pegawai sekolah – baik di sekolah kerajaan mahupun sekolah vernakular swasta – yang menuntut wang bagi membantu ibu bapa memasukkan anak mereka ke sekolah pilihan mereka. Bonnie pernah membayar rasuah di beberapa ketika. Pada satu ketika, dia terpaksa membayar RM50 kepada seorang pegawai polis bagi mengelakkan saman trafik, kerana menggunakan telefon bimbitnya semasa memandu. Pada ketika lain, dia terpaksa membayar RM500 kepada seorang pekerja pemaju perumahan bagi memudahkan bayaran balik depositnya selepas pembinaan rumah yang dibelinya, terbengkalai. Walaupun Bonnie menentang gejala rasuah ini, namun, dia merasakan, kadang-kadang ia adalah satu-satunya cara bagi mempercepatkan proses atau menjadikan situasi yang sukar bertukar mudah. Dia gembira dengan tindakan kerajaan baru-baru ini, yang giat memerangi rasuah, dengan membawa beberapa ahli politik dan individu-individu berprofil tinggi lain ke muka pengadilan.

Bonnie juga merasakan keberhasilan pendidikan anak-anaknya boleh dipertingkatkan. Sebagai contoh, James, mendapat gred C bagi mata pelajaran matematik, dan dalam pemahaman Bahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia mencapai gred C dan D. Bonnie mendakwa sekolah anak-anaknya “tidak begitu bagus”, kerana mereka kekurangan guru berkualiti tinggi (James memberitahunya, guru terbaik di sekolahnya hanya untuk kelas terbaik), pelbagai masalah disiplin (Bonnie sendiri pernah menyaksikan pelajar cuba ponteng kelas dengan memanjat pagar sekolah) dan kemudahan di sekolah yang kurang memuaskan (Iris memberitahunya, kebanyakan tandas di sekolahnya rosak dan tidak dapat digunakan). Dia cuba membantu untuk meningkatkan prestasi pendidikan anak-anaknya, misalnya, dengan menggalakkan mereka menonton program TV dalam Bahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia dan bertutur dengan bapa mereka dalam Bahasa Inggeris.

Bagaimana kehidupan keluarga ini berkemungkinan dapat menjadi lebih baik dengan GTP

Walaupun keluarga Bonnie menghadapi beberapa kesulitan dalam kehidupan mereka, kehidupan mereka berkemungkinan dapat dipertingkatkan melalui pelbagai inisiatif di bawah NKRA :

- **Pengangkutan awam kota:** Kami akan mempertingkatkan ketersediaan, kebolehpercayaan dan kebolehcapaian perkhidmatan bas, bagi membolehkan keluarga seperti keluarga Bonnie, dapat menaiki bas untuk ke mana sahaja mereka hendak/perlu pergi, memendekkan waktu menunggu dan mengurangkan jarak antara rumah mereka dan laluan bas terdekat. Ini dapat dicapai dengan menambah jumlah bas sebanyak 700 di antara tahun 2010 hingga 2012 bagi memberikan perkhidmatan kepada lebih dari 50 laluan baru, memperbaiki kekerapan perkhidmatan di hampir 90 laluan dan mengaitkan lesen mengoperasi bas kepada standard perkhidmatan yang minimum (termasuk prestasi tepat waktu, tahap penyelesaian dan kebersihan).
- **Jenayah:** Kami akan menjadikan keluarga Bonnie merasa lebih selamat dan membuat mereka kurang bimbang mengenai jenayah. Ini dapat dicapai menerusi inisiatif seperti mengerahkan lebih banyak pengawasan polis bagi membanteras insiden pecah rumah, meningkatkan rondaan di jalanan dengan mengambil lebih banyak sukarelawan (misalnya, RELA¹⁴) dan anggota polis bantuan, menempatkan hampir 500 CCTV di kawasan panas jenayah, mengadakan lebih banyak skim pengawasan kejiranan, mempercepatkan masa respons, bermula dengan panggilan 999 yang boleh menjejaki pemanggil dan respons pertama menggunakan motosikal, dan mempertingkatkan sistem siasatan jenayah dan prosedur pendakwaan supaya lebih banyak penjenayah dapat didakwa dan disabitkan dengan cepat.
- **Rasuah:** Pelbagai inisiatif kami akan mengurangkan keperluan (serta kemungkinan) bagi Bonnie untuk mengambil jalan keluar dengan memberi rasuah. Ini termasuk mengurangkan budi bicara melalui automasi, misalnya, memasang kamera lalu lintas digital yang membolehkan saman trafik dikeluarkan oleh pusat pemprosesan akhir, bukan lagi oleh pegawai polis yang menahan kenderaan. Tambahan lagi, pelbagai inisiatif kita untuk mengatasi rasuah politik dan meningkatkan kepatutan dan keberkesanan mengesan dan mendakwa jenayah rasuah akan membuatkan Bonnie merasakan bahawa Malaysia menjadi lebih 'bersih' dan kerajaan sedang memerangi rasuah dengan cara yang serius.
- **Pendidikan:** Bagi memperbaiki keberhasilan bagi pelajar seperti Iris dan James, kami akan meningkatkan latihan guru dalam aspek literasi dan numerasi, meletakkan fasilitator pakar untuk menyokong guru di peringkat daerah, mendedahkan penarafan sekolah dan mengenal pasti sekolah berprestasi tinggi, supaya sekolah-sekolah dapat bersaing bagi meningkatkan prestasi pelajar mereka, dan menguruskan prestasi guru besar dan pengetua dengan lebih mantap, bagi menggalakkan mereka meningkatkan prestasi sekolah mereka (Kemasukan tema perpaduan (suatu tema yang amat penting) dibincangkan dalam Bab 4.)

14 Ikatan Relawan Rakyat Malaysia

5.4 NKRA akan diberi keutamaan dari segi masa kepimpinan, pembiayaan kewangan dan bakat

Menyedari betapa pentingnya bagi kerajaan menyampaikan keberhasilan besar dalam NKRA dengan cepat kepada orang ramai, kami akan memberikan keutamaan kepada NKRA dari segi perhatian, peruntukan dana yang sewajarnya dan sumber bakat.

- **Tumpuan khusus oleh PM dan Kabinet:** Selain daripada mesyuarat Kabinet yang membincangkan kemajuan NKRA, PM meluangkan purata 10 sehingga 12 jam dalam sebulan, menangani isu berkaitan NKRA. Setiap minggu, beliau mengetuai mesyuarat Pasukan Petugas Penyampaian NKRA, di mana pelbagai keputusan penting dibuat dan/atau isu-isu NKRA yang berkaitan diselesaikan (dihuraikan lebih lanjut dalam Bab 13). Tambahan pula, menteri peneraju, Menteri Perpaduan dan Pengurusan Prestasi, Ketua Pegawai Eksekutif PEMANDU, Ketua Setiausaha Negara (KSN) dan Ketua-ketua Setiausaha (KSU), sering bertemu bagi memantau kemajuan.
- **Dana:** NKRA menjadi keutamaan bagi menerima dana untuk pelaksanaan. Memandangkan kedudukan kewangan Malaysia, kami komited memastikan penggunaan sumber dengan cekap dan cermat. Kami akan membiayai kos NKRA terutamanya melalui peruntukan semula (contoh, mengalihkan sumber daripada aktiviti yang kurang berkesan atau subsidi yang terpilih), penjimatan daripada mempertingkatkan kecekapan perolehan, dan keuntungan daripada peningkatan produktiviti aset kerajaan (fizikal dan kewangan). Tambahan itu, jika ada kesesuaian, kami akan menggunakan kaedah pelaksanaan inovatif yang berkos rendah (contoh, menggunakan suap-graviti dan telaga tiub bagi meningkatkan akses kepada air, berbanding retikulasi secara konvensional).
- **Bakat:** Kakitangan awam yang berprestasi tinggi akan dipilih untuk memajukan NKRA. Misalnya, mereka telah dipilih sendiri oleh KSU kementerian terbabit untuk menyertai makmal yang membangunkan dan memperincikan sasaran dan hasil yang terkandung dalam pelan hala tuju ini. Begitu juga, kami akan memilih bakat terbaik bagi terus memacu keutamaan negara ini, walaupun kadang-kala ini bermakna individu itu terpaksa dipindahkan daripada jawatan asal mereka.

5.5 NKRA adalah pintu masuk bagi Program Transformasi Kerajaan

NKRA bersama dengan inisiatif dan pelan tindakan hanya merupakan pintu masuk bagi Program Transformasi Kerajaan (GTP) dan oleh itu mewakili idea-idea dan inisiatif-inisiatif awalan. Melalui kaedah yang diguna pakai, semasa kami melaksanakan inisiatif-inisiatif ini, kami dapat belajar lebih banyak tentang bagaimana mahu memastikan sasaran itu dapat dicapai dan menjangkau lebih jauh. Dengan ilmu yang ada, kita akan memperbaiki pelan hala tuju ini secara dinamik.

Begitu juga dengan NKRA, kami telah memilih enam bidang buat masa sekarang. Selepas tempoh masa tertentu, kita menjangkakan enam bidang ini perlu dikaji semula. Dalam beberapa kes, apabila sasaran berjaya dicapai, ia mungkin tidak lagi menjadi keutamaan rakyat. Apabila ini berlaku, kami mungkin akan mewujudkan NKRA yang baru selaras dengan keutamaan rakyat yang telah berubah. Ada juga kemungkinan, keenam-enam bidang ini kekal sebagai NKRA, tetapi sasaran atau bidang fokus mereka dikembangkan ke tahap seterusnya. Pendak kata, NKRA dan GTP akan berubah bergantung kepada kemahuan dan keperluan rakyat.

5.6 Kerajaan akan terus mendapatkan input dan maklum balas daripada rakyat

Maklum balas daripada rakyat telah diperolehi secara berterusan sepanjang proses penetapan prorititi dan sasaran. Tujuan kami adalah bagi memastikan kami mendapat penyelesaian terbaik dan mewujudkan kesedaran mengenai inisiatif yang dirancang dan peranan rakyat yang berkaitan dengan inisiatif ini. Ini penting kerana kebanyakan hasil hanya dapat dicapai, dengan penyertaan dan sokongan rakyat. Sebagai contoh, bagi memastikan kita menepati sasaran bagi tahap literasi dan numerasi, ibu bapa perlu menyokong program itu secara aktif, dengan menggalakkan anak mereka hadir ke sekolah (terutamanya bagi kawasan luar bandar) dan meluangkan masa membaca bersama anak mereka.

Terdapat pelbagai saluran inovatif yang digunakan bagi mendapatkan maklum balas rakyat, dan kami bercadang untuk terus menggunakan saluran-saluran ini.

- **Kaji selidik nasional:** Kaji selidik yang pertama dikendalikan antara 27 Julai 2009 dan 10 Ogos 2009 bagi mendapatkan pendapat rakyat mengenai bidang fokus yang perlu ada dalam setiap NKRA. Sejumlah 1,200 rakyat Malaysia daripada seluruh negara terlibat dalam kajian ini. Keputusan tinjauan itu digunakan sebagai salah satu sumber input, untuk kami kemudiannya menetapkan KPI bagi setiap NKRA. Ke depan, kami akan sering mendapatkan maklum balas rakyat mengenai kemajuan NKRA dan mendapatkan input mereka bagi kami mempertingkatkan lagi penyampaian setiap NKRA itu.
- **Memohon idea melalui SMS:** Seperti yang disebut dalam Bab 4, 17 juta mesej teks dihantar kepada rakyat pada Oktober 2009, bagi mencari idea bagaimana prinsip *1Malaysia* dapat dicapai. Lebih daripada 70,000 idea diterima melalui saluran ini. Idea-idea ini telah digunakan oleh makmal *1Malaysia* untuk memerinci dan memperbaiki inisiatif yang dirancang.
- **Kumpulan fokus dan sesi temubual :** Sesi-sesi ini telah diadakan dalam makmal NKRA (dibincangkan dalam Bab 13), bagi mendapatkan pandangan dan cadangan mengenai topik-topik tertentu
- **Maklum balas secara online:** Laman web kerajaan seperti Blog *1Malaysia* Perdana Menteri dan laman web transformasi kerajaan¹⁵ juga menjadi saluran bagi mendapatkan maklum balas rakyat. Dalam tempoh sebulan pelancarannya, laman web transformasi kerajaan mendapat lebih kurang 500 komen dan e-mel daripada rakyat. Kesemua input ini dikaji lebih lanjut dalam makmal NKRA, dan banyak digabungkan ke dalam inisiatif makmal-makmal tersebut.
- **Hari Terbuka:** Hari terbuka telah diadakan di Kuala Lumpur, Kuching dan Kota Kinabalu bagi mendapatkan maklum balas rakyat mengenai keberhasilan Makmal NKRA dan *1Malaysia*. Hari Terbuka itu merupakan kaedah baru bagi kita berinteraksi dengan rakyat. Di Kuala Lumpur sahaja, lebih lima ribu pengunjung menghadiri Hari Terbuka itu dan sebanyak seribu borang maklum balas diterima. Semua maklum balas dan input itu akan digunakan bagi memajukan idea yang dikaji di makmal dan seterusnya digabungkan ke dalam pelan hala tuju ini.

15 www.transformation.gov.my

