

PEMASALAHAN KESUKARAN PELANGGAN MEMBUAT CARIAN MAKLUMAT

TANAH DI KAUNTER JUPEM DAN CADANGAN PENYELESAIAN

**OLEH MD ZAKI AD WAHID
JABATAN UKUR DAN PEMETAAN
WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR /PUTRAJAYA**

1. TUJUAN

Tujuan kertas ini adalah untuk menerangkan mengenai kesukaran yang dihadapi oleh pelanggan yang membuat urusan secara terus di kaunter yang disediakan di setiap JUPEM Negeri dengan pelbagai urusan yang berkaitan dengan tanah. Kesukaran yang dihadapi adalah untuk mengenal pasti dan menghubungkan kait maklumat yang ada di Jabatan seperti maklumat Nombor Lot tanah, Pelan Akui, Lembar Piawai, Pelan Akui Bangunan, NDCDB dan sebagainya. Pada kebiasaannya pelanggan yang datang hanya mempunyai beberapa maklumat asas sahaja dan bergantung sepenuhnya kepada kecekapan pegawai yang bertugas di kaunter untuk memenuhi keperluan mereka. Kertas ini adalah bertujuan untuk membantu pelanggan membuat carian tersebut secara lebih mudah dan cepat.

2. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi dan kemajuan dalam sistem pengkomputeran telah mencetuskan perubahan drastik dan menjadi revolusi baru kepada hampir kesemua bidang yang melibatkan aktiviti manusia. Bidang kadaster, merupakan salah satu bidang tertua di dunia juga turut menerima perubahan tersebut secara positif seiring dengan reformasi kadaster yang berlaku pada masa kini. Sistem pengukuran kadaster telah mengambil inisiatif bagi menggantikan pengurusan data kadaster analog kepada data kadaster berdigit. Keadaan ini dipengaruhi sepenuhnya oleh penggunaan komputer dan peralatan ukur moden yang mampu merekodkan cerapan

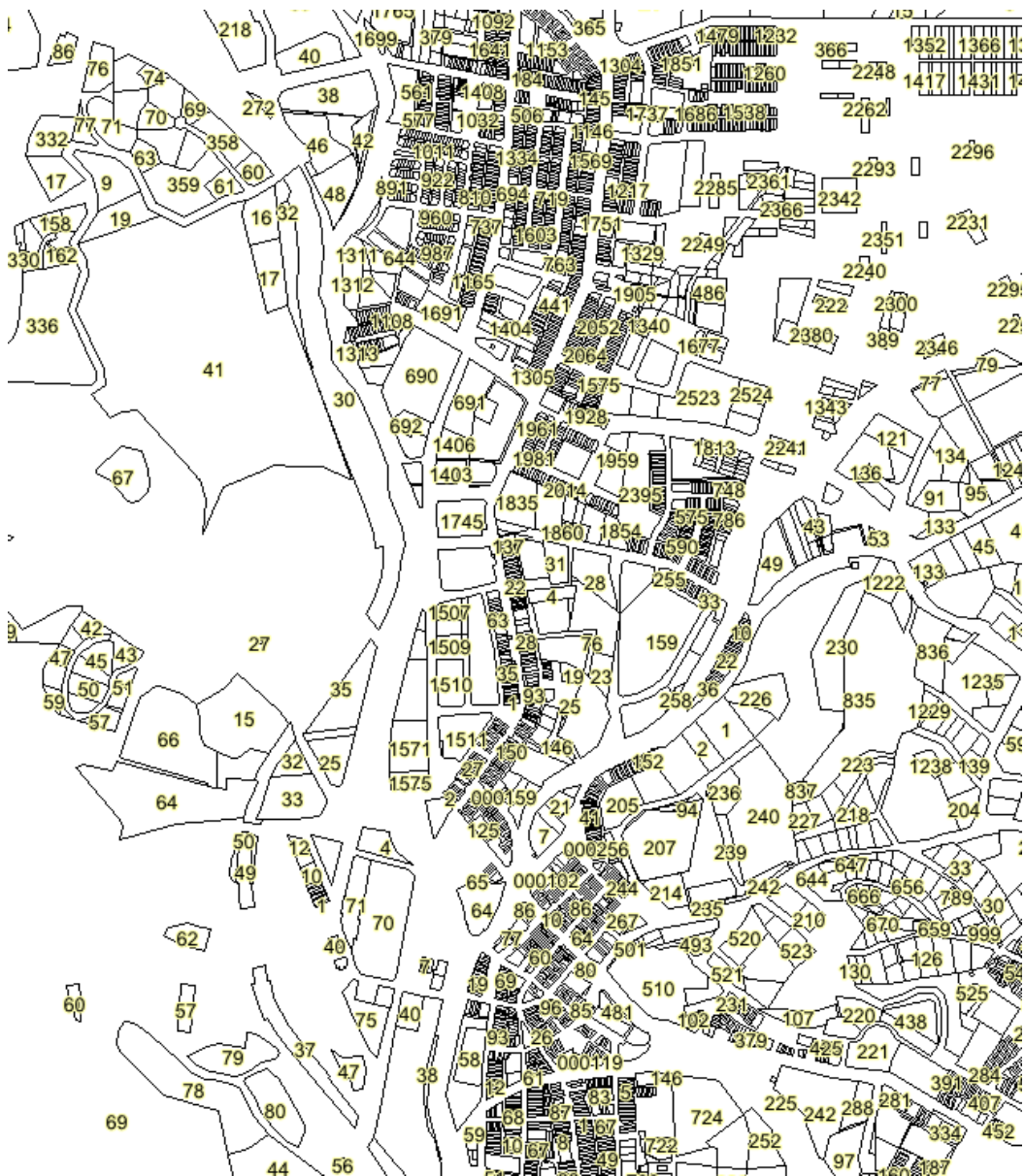
padang secara elektronik serta kewujudan data kadaster berdigit juga merupakan data asas yang boleh digunakan sebagai data spatial yang merujuk kepada lokasi geografi lot tanah digabungkan dengan data teks yang merujuk kepada maklumat atribut sebagai data Geospatial yang lengkap. Lambakan data-data Geospatial ini juga telah mencetuskan pelbagai kegunaan seperti pencarian lokasi Lot, Pelan Akui dan sebagainya yang mana dahulunya bergantung penuh kepada penggunaan Lembar Piawai dan Pelan Akui melalui cetakan secara berasingan. Data Geospatial secara elektronik yang bermula dengan sistem CALS ternyata membuahkan hasil seperti yang dicapai sekarang. Walau bagaimanapun perkembangan teknologi masa kini perlu digembleng secara lebih produktif demi kemajuan Jabatan pada masa hadapan untuk lebih menjurus kepada perkhidmatan mesra pelanggan.

3. METODOLOGI KAJIAN

- a) Mengetahui pasti kategori-kategori pelanggan.
Beberapa kategori pelanggan telah dikenal pasti yang sering mengunjungi kaunter JUPEM berdasarkan daripada maklum balas pegawai kaunter. Di antaranya ialah:
 - i. Pegawai-pegawai di Jabatan sendiri.
 - ii. Juruukur Tanah Berlesen
 - iii. Pihak Kontraktor
 - iv. Orang Awam
 - v. Peguam Cara
 - vi. Pejabat Tanah

- b) Mengetahui pasti permasalahan yang dihadapi Pihak Jabatan telah menyediakan borang maklum balas /soal selidik yang diedarkan kepada pelanggan yang datang berurusan dengan kaunter. Laporan dari pegawai di kaunter juga diambil kira dalam kajian permasalahan ini.

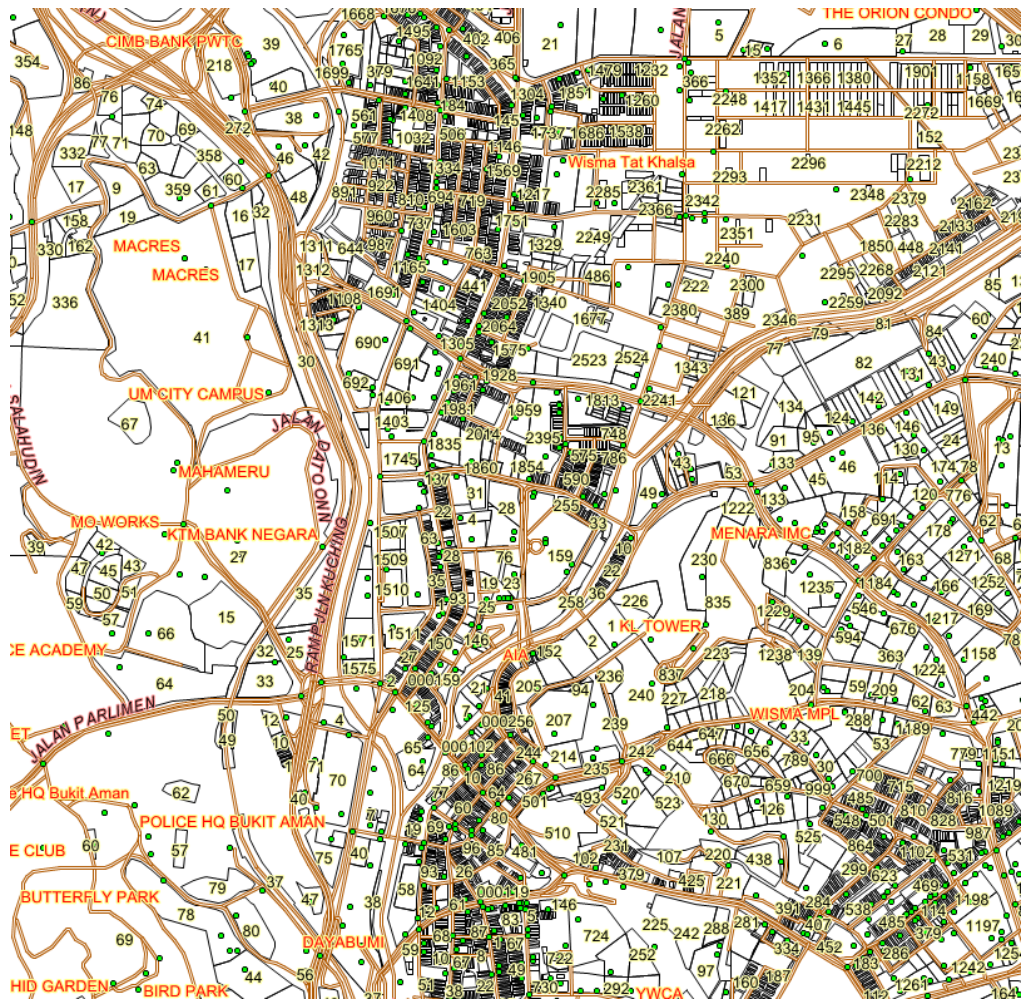
Berdasarkan kepada laporan yang diperolehi dari pegawai kaunter serta maklum balas dari pelanggan, proses carian yang pada masa kini hanya bergantung kepada penggunaan Lembar Piawai sahaja adalah amat sukar untuk dibuat pengecaman ke atas lot yang diperlukan. Ianya mengambil masa yang terlalu lama dan menyebabkan berlaku kesesakan di Kaunter.



Rajah 1 : Lembar Piawai Memaparkan Kedudukan Lot-lot

c) Penambahbaikan

Setelah mengenal pasti permasalahan yang dihadapi, pihak Jabatan telah membuat kesimpulan untuk membuat beberapa penambahbaikan ke atas Lembar Piawai yang digunakan. Hasil dari perkembangan teknologi terkini, dan usaha kakitangan Jabatan mengumpulkan dan pendigitan beberapa lapisan data yang didapati dari 'google map' dan sistem navigasi atas talian, telah dapat diadaptasikan dalam penggunaan Lembar Piawai. Di antaranya ialah data-data jaringan jalan raya berserta nama jalan dan kedudukan titik-titik mercu tanda 'POI' (Point of Interest) di sekitar kawasan Kuala Lumpur telah dapat dikumpulkan sebagai data tambahan untuk membantu pelanggan membuat carian. Dengan adanya maklumat-maklumat tambahan ini, pelanggan dapat mengenal pasti dengan lebih pantas lot-lot yang diingini.



Rajah 2 : Lembar Piawai Memaparkan Kedudukan Lot-lot yang disertakan dengan jalan raya dan titik POI.

d) Faedah Projek

Beberapa faedah telah dapat diperolehi hasil dari penambahbaikan yang telah dibuat di antaranya:-

- i. Penjimatan Masa:
Pelanggan tidak lagi perlu mengambil masa yang lama untuk membuat carian lokasi lot yang diingini;

- ii. Peningkatan hasil kerja:
Dapat menambah kemahiran pegawai di kaunter dalam urusan carian lot melalui penggunaan 'data layering';
- iii. Peningkatan Tahap kepuasan Pelanggan:
Pelanggan berpuas hati kerana tidak mengambil masa yang lama untuk berurusan di kaunter; dan
- iv. Faedah-faedah lain:
Memperkayakan sumber maklumat untuk Jabatan.

3. CADANGAN AKTIVITI PENAMBAHBAIKAN MASA HADAPAN

Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia sememangnya terkenal sebagai agensi yang banyak menghasilkan data-data berkaitan tanah untuk tujuan pemetaan Negara. Terdapat beberapa Bahagian utama dalam Jabatan yang menjadi tunggak dan penyumbang utama data-data Geospatial Jabatan iaitu di antaranya:-

- 1) Bahagian Kadaster
 - a. Menghasilkan peta-peta kadaster yang berkaitan dengan hak milik atas tanah.
 - b. Menghasilkan peta-peta kadaster berkaitan dengan hak milik Strata – Plan Akui Bangunan.
 - c. Menghasilkan peta-peta kadaster berkaitan dengan hak milik Stratum – Plan Akui Stratum
 - d. Menghasilkan Pelan Akui, Lembar Piawai, Data PDUK dan NDCDB.
- 2) Bahagian Ehwal Persempadanan – Menghasilkan data-data persempadanan Negeri dan Antarabangsa.

- 3) Bahagian Kartografi dan GIS
 - a. Menghasilkan peta-peta topografi berskala 1:50000, 1:25000, 1:10000 dan 1:5000.
 - b. Menghasilkan peta-peta tematik pelbagai skala.
 - c. Menghasilkan peta-peta elektronik seperti eMap, eAtlas dan WebMap.
- 4) Bahagian Pemetaan Utiliti – Menghasilkan peta-peta Utiliti.
- 5) Bahagian Ukur Geodetik – Menyediakan perkhidmatan pengukuran geodetik dan Peta Jaringan Kawalan Geodetik.
- 6) Bahagian Pemetaan Topografi Semenanjung/Sabah/Sarawak – Menghasilkan data-data topografi yang menjadi asas penerbitan peta-peta di Jabatan Ukur terutamanya penerbitan peta Topografi yang mana sumber datanya diperolehi dari kaedah kerja lapangan, gambar foto udara dan imej satelit.

Untuk proses carian di tempat-tempat yang agak terpencil dan tiada sebarang mercu tanda yang mudah dikenali, penggunaan data-data tambahan seperti Peta Topografi dan Peta Tematik amatlah diperlukan iaitu dengan mengguna pakai maklumat kontur dan jaringan sungai sebagai panduan utama.

Penggunaan teknologi terkini seperti Google Earth (Street View), Bing Map dan sebagainya juga dapat membantu untuk menyelesaikan permasalahan ini.

Jika dilihat daripada banyaknya jumlah data-data yang terkumpul, suatu usaha perlu dilakukan untuk memaksimumkan penggunaan kesemua data-data ini untuk disalurkan terus kepada pelanggan agar segala permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.

4. KESIMPULAN

Jabatan Ukur telah menghasilkan pelbagai tema dan kategori data-data Geospasial, walau bagaimanapun perkongsian data-data secara lebih komprehensif ini di antara Bahagian dan Jabatan masih lagi agak kabur. Adalah menjadi tanggungjawab kesemua kakitangan JUPEM untuk berusaha menggembeleng kesemua data-data terkumpul ini ke arah yang lebih produktif.