

"PERANAN BIRO BANTUAN GUAMAN MELAKA"

oleh

Abdul Jamal Bin Nordin  
Rosmawati Bte Sulaiman  
Suzana Bte Zainal Abidin

Kertas Projek yang dikemukakan kepada  
Kajian Pentadbiran dan Undang-undang  
Institut Teknologi MARA, Cawangan Melaka  
untuk memenuhi sebahagian dari syarat bagi  
memperolehi Diploma Pentadbiran Awam

Oktober 1988

## KANDUNGAN

## MUKASURAT

Penghargaan	i
Senarai Kes	iii
Senarai Jadual	iv
Senarai Rajah	v
Abstrak	vii
BAB	
1. PENGENALAN	
1.1 Latarbelakang Biro Bantuan Guaman	1
1.2 Tujuan dan Bidang Kajian	3
1.3 Kepentingan Kajian	6
1.4 Kaedah Kajian	8
1.4.1 Data Prima	8
1.4.2 Data Sekunder	9
1.5 Penyata Masalah	9
2. PENUBUHAN SERTA PERANAN BIRO BANTUAN GUAMAN	
2.1 Sejarah Penubuhan	11
2.1.1 Struktur Organisasi Biro	12
2.1.2 Kelayakan Untuk Mendapatkan Khidmat Guaman	18
2.1.3 Kes-kes Yang Dikendalikan Oleh Biro	21
2.2 Biro Bantuan Guaman Melaka	22
2.2.1 Sejarah Biro Bantuan Guaman Melaka	24
3. ANALISA MAKLUMAT	
3.1 Kajian Data	29
3.2 Kajian Biro Dari Segi Kes-kes Yang Dikendalikan	40

## PENGHARGAAN

Setelah berusaha setakat yang termampu, alhamdulillah syukur ke hadrat Allah swt. lantaran dengan limpah dan kurniaNya kami telah dapat menyelesaikan penulisan kertas projek ini. Kami juga ingin merakamkan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada mereka yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam pengumpulan maklumat, kerja-kerja menaip deraf dan sebagainya.

Ucapan terima kasih terutamanya kepada pembantu Undang-undang, Encik Hassan Abdul Samad dari Biro Bantuan Guaman Melaka yang telah banyak menyumbangkan maklumat, pertolongan tunjuk ajar serta nasihat-nasihat yang berguna. Kami juga ingin merakamkan ucapan terima kasih kepada Encik Muhammad Isa bin Othman, bekas mahasiswa Fakulti Undang-undang Universiti Malaya yang telah banyak membantu dari pelbagai aspek.

Kami juga mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Encik Yaacob bin Mohammad dari Jabatan Penerangan Melaka, Encik Zahari bin Yeop Yahya dari Jabatan Kebajikan Masyarakat Melaka dan Tuan Haji Nahrawi bin Haji Hashim dari Jabatan Agama Islam. Tidak ketinggalan juga kepada Encik Musa bin Ahmad selaku Pensyarah kertas projek kami Puan Zaliha bte. Hj. Hussin selaku Ketua Kursus Diploma Pentadbiran serta Puan Rusnah bt. Aluai selaku penasihat.

Kepada Cik Raúzana bte. Haji Abd. Aziz, kami mengucapkan berbanyak-banyak terima kasih kerana telah sudi menaip kertas projek ini dengan sebaik mungkin.

## ABSTRAK

Biro Bantuan Guaman telah ditubuhkan pada awalnya dalam tahun 1971 dan sehingga kini cawangan Biro boleh didapati di setiap negeri. Sebagai sebuah institusi yang bertujuan untuk menyediakan bantuan dari sudut perkhidmatan guaman kepada golongan miskin, maka kepentingannya di dalam konteks sosio-ekonomi golongan berkenaan tidak seharusnya diperkecilkan.

Tidak dapat dinafikan bahawa dengan penubuhan Biro Bantuan Guaman ini telah memberikan banyak faedah kepada golongan yang berpendapatan rendah. Ini telah dibuktikan melalui perkhidmatan serta bantuan yang telah diberikan setakat ini. Kertas Projek ini cuba mengkaji operasi Biro Bantuan Guaman di dalam sebuah negeri yang kecil iaitu negeri Melaka. Pengkajian ini adalah ditumpukan kepada aspek peranan dan masalah yang dihadapi oleh pihak Biro tersebut serta cadangan untuk memperbaiki mutu perkhidmatannya.

Untuk menguruskan perkhidmatan Bantuan Guaman bukanlah satu tugas yang mudah bagi mana-mana kerajaan sekali pun. Tidak terdapat sebuah kerajaan pun di dunia ini yang mampu menyediakan satu Skim Bantuan Guaman yang ideal untuk golongan miskin. Orang-orang awam seharusnya memikirkan pelbagai rintangan yang terpaksa dihadapi oleh perkhidmatan yang serupa ini. Malaysia adalah sebuah negara yang membangun, tidak dapat lari dari berbagai masalah terutamanya dalam persoalan kewangan serta tenaga manusia lantaran peruntukan yang terhad. Sebaliknya dalam masa yang sama sesuatu perkhidmatan yang disediakan oleh kerajaan mestilah diambil kira tentang keberkesanannya bagi mencapai objektif

yang telah ditetapkan. Jika tidak, ianya hanya akan menjadi suatu perkhidmatan yang sia-sia. Kertas projek ini cuba dengan sewajarnya mengkaji sejauh mana keberkesanan serta peranan yang telah dimainkan oleh cawangan Biro Guaman di dalam sebuah negeri yang kecil.

Dari kajiselidik yang telah dibuat, kami mendapati bahawa Biro Bantuan Guaman Melaka tidak dapat melaksanakan peranannya di dalam menyalurkan sebarang khidmat yang sepatutnya diberikan. Kebanyakan dari masyarakat di Negeri Melaka tidak mendapat penerangan yang jelas tentang perkhidmatan yang disalurkan oleh Biro ini. Ada juga masyarakat yang tidak tahu langsung tentang kewujudan Biro Bantuan Guaman ini. Kadang kala, peranan Biro Bantuan Guaman mengecewakan masyarakat itu sendiri. Contohnya, keselamatan di dalam menyelesaikan sesuatu kes. Apa yang timbul ialah hilangnya kepercayaan masyarakat itu kepada Biro Bantuan Guaman di dalam menolong mereka mengatasi menyelesaikan masalah yang dihadapi. Ditambah pula dengan ketiadaan Penolong Pengarah menyebabkan peranan Biro menjadi kurang berkesan.

Ini menambahkan ketidakpercayaan orang ramai kepada keberkesanan Biro Bantuan Guaman. Walau bagaimanapun, ada juga masyarakat yang menggunakan Biro ini di dalam menyelesaikan masalah yang mereka hadapi yang dapat dilihat dari kes-kes yang dapat diselesaikan oleh Biro Bantuan Guaman. Adalah diharapkan penulisan kertas projek ini akan dapat memberikan pengetahuan tentang Biro ini dan cara penggunaannya. Oleh itu kita akan dapat memanfaatkan kewujudan Biro ini.