

Reception of the Ombudsman in Malaysia and Its Application in Local Universities as An Alternative Dispute Resolution

Nurwafa Atikah Mohamad Bahri^{1*}, Dalila Amir² and Khairul Anuar Abdul Hadi³

^{1,2} Faculty of Law, Universiti Teknologi MARA, Cawangan Pahang, Kampus Jengka, 26400 Bandar Tun Abdul Razak Jengka, Pahang, Malaysia

³ Faculty of Law, Universiti Teknologi MARA, Cawangan Pahang, Kampus Raub, 27600 Raub, Pahang, Malaysia

*corresponding author: nurwafaatikah@uitm.edu.my

ABSTRACT

ARTICLE HISTORY

Received:
15 December 2022
Accepted:
23 March 2023
Published:
15 May 2023

KEYWORDS

Ombudsman
Alternative Dispute
Resolution
Public Administration
University Administration
Administrative Law

Alternative dispute resolution (ADR) has become a popular referred medium due to inherent drawback of the litigation process. One of the ADR methods that is being adopted by most countries worldwide is ombudsman. In Malaysia, the first ombudsman established among higher education institutions was the Universiti Sains Malaysia (USM) Ombudsman Office in 2011. It is the university initiative in ensuring good governance and improving the integrity of the university ecosystem. In the university environment, conflicts among stakeholders; students, staffs, administration, and public are inevitable. The needs of having a confidential, independent, impartial, and informal dispute resolution become an outset for ombudsman to be established in higher education institutions. Each complaint is valuable because it can contribute to the improvement of policies, procedures, existing practices, and the university governance. By applying doctrinal research methodology, this study aims to give an overview of the ombudsman concept and how it can be tailored into an effective dispute resolution medium in universities with special reference to some local universities that practiced ombudsman. This study found that university ombudsman needs to be established as most of the existing dispute resolutions available in the universities are still unable to cater conflicts transparently and independently of the administrative influence like the ombudsman, despite they are resolved by addressing both interests and concerns of the parties in general. This study proposes that detailed and comprehensive legal provisions of university ombudsman to be drafted as the government effort in facilitating the strengthening of the universities management and governance.

e-ISSN 2600-7274

© 2023 The Author(s). Published by Universiti Teknologi MARA Cawangan Pulau Pinang
This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution-Non-commercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0) license.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)



Penerimaan Ombudsman di Malaysia dan Pemakaiannya di Universiti Tempatan Sebagai Penyelesaian Pertikaian Alternatif

Nurwafa Atikah Mohamad Bahri^{1*}, Dalila Amir² dan Khairul Anuar Abdul Hadi³

^{1,2} Fakulti Undang-Undang, Universiti Teknologi MARA, Cawangan Pahang, Kampus Jengka, 26400 Bandar Tun Abdul Razak Jengka, Pahang, Malaysia

³ Fakulti Undang-Undang, Universiti Teknologi MARA, Cawangan Pahang, Kampus Raub, 27600 Raub, Pahang, Malaysia

*corresponding author: nurwafaatikah@uitm.edu.my

ABSTRAK

SEJARAH ARTIKEL

Dihantar:
15 Disember 2022
Diterima:
23 Mac 2023
Diterbitkan:
15 Mei 2023

KATA KUNCI

Ombudsman
Penyelesaian Pertikaian Alternatif
Pentadbiran Awam
Pentadbiran Universiti
Undang-Undang
Pentadbiran

Penyelesaian pertikaian alternatif (ADR) menjadi satu medium popular yang dirujuk akibat kelemahan yang wujud dalam proses litigasi. Salah satu kaedah ADR yang mula diterima pakai oleh hampir kebanyakan negara di dunia adalah ombudsman. Di Malaysia, ombudsman pertama diwujudkan dalam kalangan institusi pengajian tinggi adalah Pejabat Ombudsman Universiti Sains Malaysia (USM) pada tahun 2011. Ia merupakan inisiatif universiti dalam memastikan tadbir urus yang baik dan meningkatkan integriti ekosistem universiti. Di dalam persekitaran universiti, konflik di kalangan pemegang taruh; pelajar, warga kerja, pentadbiran bahkan orang awam tidak dapat dielakkan. Keperluan untuk mempunyai penyelesaian pertikaian yang rahsia, bebas, tidak berat sebelah dan tidak formal menjadi satu titik tolak untuk ombudsman ditubuhkan di institusi pengajian tinggi. Setiap aduan bernilai kerana ia mampu menyumbang kepada penambahbaikan dasar, prosedur, amalan sedia ada dan tadbir urus universiti. Dengan mengaplikasikan kaedah kajian doktrinal, kajian ini bertujuan memberi gambaran konsep ombudsman dan bagaimana ia dapat disesuaikan menjadi satu medium penyelesaian pertikaian yang efektif di universiti dengan rujukan khas kepada beberapa buah universiti tempatan yang mengamalkan ombudsman. Hasil kajian mendapati ombudsman universiti perlu ditubuhkan kerana kebanyakan penyelesaian pertikaian sedia ada yang wujud di universiti masih belum mampu menangani konflik secara telus dan bebas daripada pengaruh pentadbiran sepertimana ombudsman, walaupun ianya diselesaikan dengan mengambil kira aspek kekhawatiran dan kepentingan pihak-pihak secara umum. Kajian ini mencadangkan peruntukan undang-undang berkaitan ombudsman universiti perlu digubal secara terperinci dan komprehensif sebagai satu usaha kerajaan dalam membantu memperkasakan pengurusan dan pentadbiran universiti-universiti.

1. PENDAHULUAN

Lazimnya, individu yang terjejas dengan keputusan dan tindakan pentadbir awam daripada mana-mana badan awam boleh mencabar perkara tersebut dan menuntut haknya dipulihkan atau memohon relif melalui kaedah tertentu menurut undang-undang. Ia boleh dilakukan melalui dua kaedah; semakan kehakiman dan semakan bukan kehakiman. Semakan kehakiman dapat ditakrifkan sebagai “...*the process by which the High Court exercises its supervisory jurisdiction over the proceedings and decisions of inferior courts, tribunals, and other bodies or persons who carry out quasi-judicial functions or who are charged with the performance of public acts and duties*” (Halsbury Laws of Malaysia, Vol.9, para. 160.059). Semakan kehakiman adalah satu proses Mahkamah dimana hakim Mahkamah Tinggi menyemak/menyelia/mengkaji semula kesahan keputusan dan tindakan pentadbir awam yang menjalankan fungsi awam, sama ada wujud pemakaian undang-undang yang tepat, penggunaan kuasa yang dibenarkan dan prosedur yang betul dalam mencapai keputusan dan tindakan tersebut (Mokhtar & Alias, 2011). Jika hakim bersetuju bahawa kesemua ini wujud dan diamalkan dengan betul, maka keputusan dan/atau tindakan tersebut akan dikekalkan dan permohonan semakan kehakiman akan ditolak. Jika terdapat unsur *ultra vires* di dalam pelaksanaan kuasa dan tugas pentadbir awam yang membawa kepada keputusan dan tindakan yang dianggap melanggar hak individu, maka relif akan diberikan oleh Mahkamah kepada pemohon. Kawalan kehakiman terhadap pentadbiran awam dilaksanakan bertujuan untuk memastikan badan yang menjalankan fungsi undang-undang awam bertindak secara sah dalam batasan kuasa yang diberikan (Masum, 2010).

Hakim Mahkamah Rayuan Gopal Sri Ram di dalam kes *Syarikat Kenderaan Melayu Kelantan Bhd v Transport Workers' Union* [1995] 2 MLJ 317 menegaskan:

... an inferior tribunal or other decision-making authority, whether exercising a quasi-judicial function or purely an administrative function, has no jurisdiction to commit an error of law. Henceforth, it is no longer of concern whether the error of law is jurisdictional or not. If an inferior tribunal or other public decision-taker does make such an error, then he exceeds his jurisdiction. So too is jurisdiction exceeded, where resort is had to an unfair procedure (see Raja Abdul Malek Muzaffar Shah bin Raja Shahruzzaman v Setiausaha Suruhanjaya Pasukan Polis [1995] 1 MLJ 308), or where the decision reached is unreasonable, in the sense that no reasonable tribunal similarly circumstanced would have arrived at the impugned decision.

... Since an inferior tribunal has no jurisdiction to make an error of law, its decisions will not be immunized from judicial review by an ouster clause however widely drafted... (petikan kes)

Semakan kehakiman disebut oleh Ahmad & Nik Mahmud (2006) sebagai senjata paling ampuh untuk individu yang terjejas mencabar kesahan keputusan pihak berkuasa awam. Pihak berkuasa diberikan mandat menjalankan tugas dan fungsi awam mengikut perimeter kuasa yang dibenarkan menurut Kedaulatan Undang-Undang. Sekiranya ia bertindak menyalahi dan melebihi kuasa yang diperuntukkan, maka Mahkamah mestilah memperbetulkan kesalahan tersebut. Walaubagaimanapun, menurut Ahmad & Nik Mahmud (2006) lagi, fungsi Mahkamah di bawah bidangkuasa semakan kehakiman adalah untuk menentukan samada keputusan pentadbir awam selari dengan undang-undang yang ditetapkan mengikut proses dan tatacara yang betul, bukannya untuk menggantikan keputusan tersebut dengan keputusan Mahkamah itu

sendiri.

Walaupun Perlembagaan Persekutuan memberikan jaminan berhubung dengan hal ehwal kehakiman di samping menjamin kebebasan kehakiman di Malaysia berasaskan Bahagian IX, kuasa kehakiman yang kebiasaannya dimonopoli oleh Mahkamah dilihat sebagai tidak lagi mutlak kerana badan kehakiman perlu berkongsi kuasa dengan badan pentadbiran untuk membuat keputusan sama ada melibatkan persoalan undang-undang atau fakta (Romli & Abdul Wahab, 2020:225).

Selain daripada semakan kehakiman, penelitian terhadap keputusan dan tindakan badan-badan awam boleh dimajukan kepada mekanisma semakan lain yang kurang formal seperti Biro Pengaduan Awam Malaysia. Kebelakangan ini, Malaysia dikatakan sedang menuju ke arah penubuhan *ombudsman* bagi menggantikan Biro Pengaduan Awam yang mana pada sebelumnya, idea ini pernah diketepikan atas beberapa alasan yang bakal dibincangkan di dalam kajian ini.

2. SOROTAN LITERATUR

Menurut Gvaramadze (2020) *ombudsman* telah dianggap sebagai mekanisma alternatif dalam melindungi hak asasi manusia di dalam bidang pentadbiran awam sejak 1970-an. Dalam demokrasi, hak asasi manusia dijamin oleh perlembagaan sesebuah negara dan dilindungi oleh badan judisiari. Walaubagaimanapun, dalam negara demokrasi kini, adalah penting untuk mempunyai sistem penyeliaan hak asasi manusia secara *non/quasi-judicial*. Institusi *ombudsman* dianggap sebagai mekanisme alternatif yang mana pada hari ini mewakili bahagian penting dalam kedaulatan undang-undang dan dikaitkan secara langsung dengan penyeliaan pentadbiran awam negara.

Ombudsman ialah institusi yang diiktiraf oleh perlembagaan atau oleh undang-undang yang diluluskan oleh badan legislatif, dikendalikan oleh orang bebas yang bertanggungjawab atas tindakan sendiri di hadapan Parlimen. Sebagai institusi, *ombudsman* bertugas menyiasat tindakan badan kerajaan sebagai respon kepada aduan yang dikemukakan oleh ahli-ahli masyarakat (Stoicu & Morostes, 2017).

Glusac (2019), walaupun matlamat utama *ombudsman* bukanlah untuk meningkatkan dan memulihkan keyakinan rakyat terhadap pentadbiran awam, tetapi ianya adalah hasil positif secara tidak langsung yang boleh dilihat daripada pelaksanaan *ombudsman* yang berkesan. Oleh itu, tidak hairan ramai ilmuwan dan pembuat dasar beranggapan positif bahawa *ombudsman* boleh memainkan peranan penting dalam membina keyakinan rakyat terhadap pentadbiran awam. Keyakinan orang awam terhadap kerja yang dilakukan oleh *ombudsman* itu sendiri menjadi prasyarat untuk *ombudsman* berfungsi sebagai ejen perubahan kepercayaan orang awam terhadap pentadbiran awam. Oleh itu, empat perkara utama yang harus dititikberatkan untuk menyumbang keyakinan orang awam terhadap *ombudsman* itu sendiri adalah kebebasan *ombudsman* dalam menjalankan fungsi dan kerjanya, perkhidmatan bukan sahaja kepada pegadu malahan orang awam secara meluas, membangunkan budaya pematuhan piawaian yang kuat, dan mewujudkan kepercayaan dengan tingkah laku yang boleh dipercayai. Adalah penting untuk *ombudsman* boleh diakses dengan mudah oleh setiap lapisan masyarakat terutamanya oleh golongan sosial yang kurang berkepentingan.

Kini, *ombudsman* bukan lagi hanya digunakan di dalam sektor pentadbiran awam negara, ia juga telah berkembang dan disesuaikan sehingga digunakan secara meluas merentasi kedua-dua sektor awam dan swasta.

3. KAEDAH KAJIAN

Kajian undang-undang dapat dibahagikan kepada dua kategori umum; kaedah kajian doktrinal dan kajian sosio-perundangan (Yaqin, 2007). Artikel ini mengaplikasikan kaedah kajian doktrinal dengan menggunakan pendekatan metod kajian kepustakaan. Pendekatan ini merupakan antara salah satu kaedah yang sering digunakan untuk mendapatkan bahan literatur seperti buku-buku ilmiah, artikel jurnal, kertas persidangan, peruntukan undang-undang, keratan akhbar dan sebagainya. Bahan literatur ini kemudiannya dianalisa untuk membolehkan pengkaji membuat ulasan mengenai konsep *ombudsman* secara umum dan pemakaiannya di Malaysia serta di beberapa institusi pengajian tinggi seperti Universiti Sains Malaysia, Universiti Kebangsaan Malaysia dan Universiti Islam Antarabangsa Malaysia.

4. OMBUDSMAN DI MALAYSIA

4.1 Latar Belakang

Idea penubuhan *ombudsman* pernah dibawa ke Malaysia pada tahun 1967 dan kajian kebolehlaksaaannya telah dijalankan oleh Sir Guy Powles, seorang *ombudsman* dari New Zealand (Jain, 1997). Malangnya, idea ini gagal dilaksanakan kerana antara alasannya, *ombudsman* dikatakan hanya efektif terhadap kerajaan yang mengamalkan corak pemerintahan berbentuk kesatuan (*unitary-type state*) sedangkan Malaysia mengamalkan corak pemerintahan persekutuan (*federalism*) (Jain, 1997). Selain itu, biarpun terdapat pengasingan kuasa antara tiga badan kerajaan; legislatif, eksekutif, dan judisiari namun masih berlaku pertindihan kuasa. Pihak eksekutif yang mengendarai pentadbiran kerajaan turut mempunyai kuasa dan penglibatan di peringkat legislatif (Ismail, 2009). Sedangkan *ombudsman* adalah pegawai bebas yang dilantik oleh badan legislatif dan bertanggungjawab kepadanya untuk menangani aduan terhadap badan eksekutif (Batalli, 2015; Seneviratne, 2000; Stoicu & Morostes, 2017).

Sungguhpun begitu, negara perlu mewujudkan satu sistem pengendalian aduan awam terhadap pentadbiran kerajaan. Maka, terbentuklah Biro Pengaduan Awam (BPA) yang memiliki matlamat yang serupa dengan institusi *ombudsman* walaupun rangka kerja yang berbeza. Perdana Menteri Tun Abdul Razak bin Hussein pada 23 Julai 1971 mengumumkan penubuhan Biro Pengaduan Awam di bawah Jabatan Perdana Menteri ini bertujuan untuk merapatkan perhubungan di antara kerajaan dengan orang awam dan mewujudkan satu saluran yang akan membolehkan orang awam mengemukakan kesulitan-kesulitan mereka mengenai perhubungan mereka dengan perkhidmatan-perkhidmatan kerajaan atau pengaduan terhadap sesuatu tindakan pentadbiran kerajaan yang dirasai tidak adil (Jain, 1997). Biro ini tidak berdiri sendiri tetapi adalah salah satu bahagian unit perancangan am kepada Jabatan Perdana Menteri. Dalam erti kata lain, BPA sebahagian daripada eksekutif. Oleh yang demikian terdapat beberapa kekangan di dalam pengurusan aduan oleh Biro Pengaduan Awam. Aduan-aduan yang melibatkan dasar-dasar kerajaan yang telah ditetapkan, Jawatankuasa Kira-Kira Awam (PAC), Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), Jabatan Bantuan Guaman, masalah keluarga atau peribadi, tuntutan berbentuk sivil antara individu atau syarikat tidak boleh disalurkan kepada BPA (Teck, 2007).

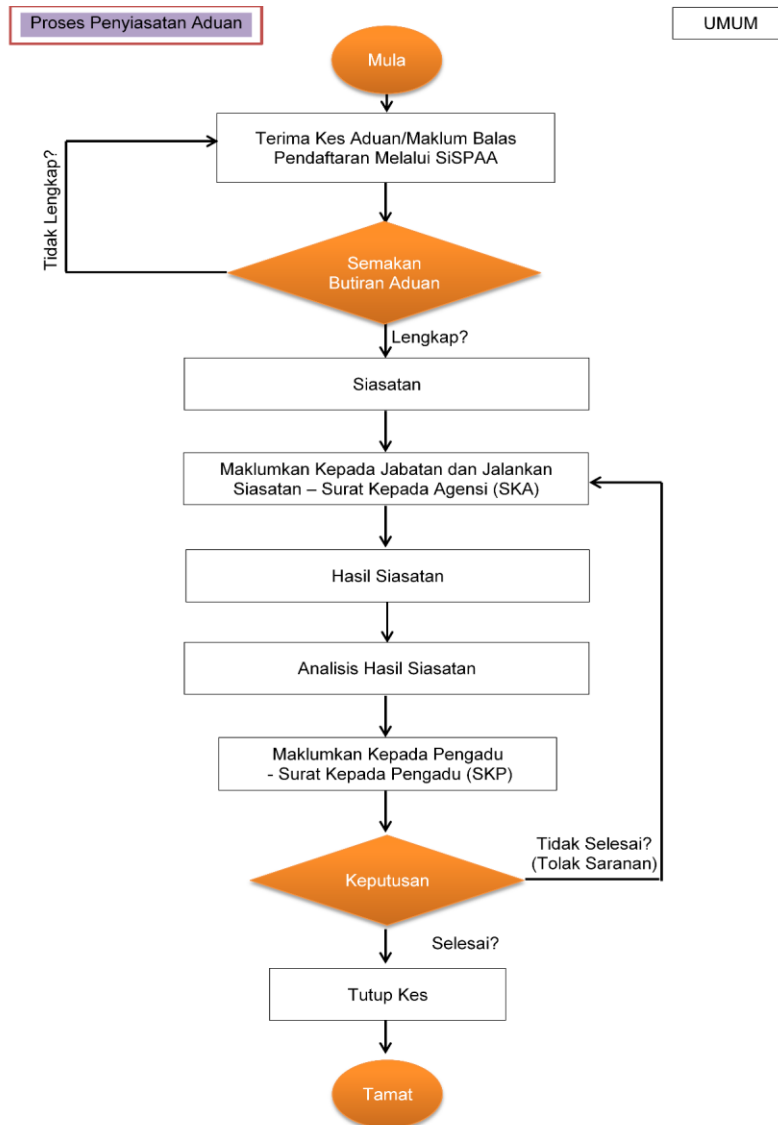
4.2 Bidangkuasa Biro Pengaduan Awam (BPA)

Biro Pengaduan Awam akan menyemak aduan orang ramai mengenai ketidakpuasan mereka terhadap semua aspek pentadbiran kerajaan termasuk agensi-agensi kerajaan yang diswastakan (Teck, 2007). Terdapat dua saluran utama aduan awam BPA iaitu Sistem Aduan Pengurusan Aduan Awam (SISPAA) dan aplikasi telefon pintar 'Respons Rakyat'. BPA hanya menerima

aduan tentang, antaranya; kelewatan atau tiada tindakan, tindakan tidak adil pentadbir awam, kekurangan kemudahan awam, kepincangan pelaksanaan dasar dan kelemahan undang-undang, salah guna kuasa dan salah laku oleh pentadbir awam, kegagalan mengikut prosedur yang ditetapkan, kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan dan kegagalan penguatkuasaan. Walaubagaimanapun, sebelum mengadu kepada BPA, pengadu digalakkan untuk membuat aduan kepada agensi yang berkaitan terlebih dahulu (Portal Rasmi Biro Pengaduan Awam, 2022).

BPA bertanggungjawab menjalankan siasatan terhadap aduan yang diperolehi daripada rakyat dan melaporkan dapatan siasatan kepada Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam (JKTPA) yang mana JKPTA berkuasa menentukan dasar-dasar mengenai sistem pengurusan pengaduan awam, menimbang dan membuat keputusan mengenai laporan yang dikemukakan oleh Biro Pengaduan Awam mengenai pengaduan awam dan mengarahkan jabatan atau agensi kerajaan yang berkenaan supaya mengambil tindakan pembetulan dalam menyelesaikan sesuatu aduan yang dirujuk kepadanya. JKPTA dipengerusikan oleh Ketua Setiausaha Negara dan dianggotai oleh Ketua Pengarah Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), Ketua Pengarah Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), Ketua Pesuruhjaya Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia (SPRM), Timbalan Ketua Setiausaha Kanan Jabatan Perdana Menteri (JPM) dan Ketua Setiausaha Perbendaharaan, Kementerian Kewangan (Portal Rasmi Biro Pengaduan Awam, 2022).

Sebagai contoh pada Februari 2018, Biro Pengaduan Awam telah berjaya menyelesaikan satu aduan awam berkenaan kerosakan berulang lampu jalan di Alam Impian, Shah Alam akibat perbuatan *vandalisme* individu tidak bertanggungjawab yang mencuri pendawaian di dalam peti pengagih (*feeder pillar*) bekalan elektrik. Walaupun jalan raya tersebut masih berada di bawah tanggungjawab pemaju kerana pembangunan projeknya masih di peringkat awal, tetapi BPA telah meminta Majlis Bandaraya Shah Alam untuk mengambil tindakan pembetulan dan untuk mengelakkan kejadian ini berulang, peti pengagih yang dilengkapi dengan *monkey bar* perlu dimasukkan dalam syarat kelulusan pelan lampu jalan pihak berkuasa tempatan (PBT) kepada pihak pemaju untuk projek pembangunan yang baharu (Portal Rasmi Biro Pengaduan Awam, 2022).



Rajah 1: Proses Penyiasatan Aduan melalui Sistem Aduan Pengurusan Aduan Awam

4.3 Cadangan Pelaksanaan Ombudsman di Malaysia

Pada 21 September 2018, satu harapan baru telah menyinari kredibiliti sistem penyampaian perkhidmatan awam apabila Perdana Menteri Tun Dr. Mahathir Mohamad semasa sidang media selepas mempengerusikan Mesyuarat Jawatankuasa Khas Kabinet Mengenai Anti Rasuah (JKKMAR) di Bangunan Perdana Putra mengumumkan kerajaan bersetuju menukar status Biro Pengaduan Awam kepada ‘Ombudsman Malaysia’ sebagai usaha memastikan tindakan ke atas aduan berkaitan kementerian dan agensi dapat ditangani dengan lebih efektif dan *non-partisan*. Bagi memastikan penubuhan badan itu dapat dilaksanakan, satu akta dikenali sebagai Akta Ombudsman Malaysia akan digubal dan dibentangkan di Parlimen (Azil, 2018). Setakat kini, rang undang-undang Ombudsman Malaysia berada di peringkat terakhir penyediaan draf sebelum dimuktamadkan (C4 Center, 2022). Orang awam bakal melihat sama ada pelaksanaan kuasa oleh ombudsman ini disifatkan sebagai mempunyai kuasa melaksana, penasihat atau pemantau sahaja dan bagaimana ombudsman ini bebas dan tidak bercanggah dengan bidang kuasa badan-badan lain seperti Suruhanjaya Sekuriti (SC), Jabatan Peguam Negara, SPRM dan polis kerana badan-badan ini juga mempunyai kuasa menyiasat.

Malah sebelum pengumuman tersebut, kerajaan negeri Sarawak telah terlebih dahulu mengambil langkah proaktif menubuhkan Unit Integriti dan *Ombudsman* Negeri Sarawak (UNIONS) pada Februari 2018. UNIONS sebagai perintis dalam kalangan kerajaan negeri-negeri dan persekutuan komited dalam memperkemas urusan pentadbiran negeri Sarawak di samping mengurus aduan yang berkaitan pentadbiran awam dengan efektif tanpa campur tangan pihak luar (Portal Rasmi Jabatan Premier Sarawak, 2022). Kini, *ombudsman* bukan lagi hanya digunakan di dalam sektor awam untuk melindungi rakyat daripada *maladministration* birokrasi kerajaan, ia kini juga telah berkembang dan disesuaikan sehingga digunakan secara meluas merentasi kedua-dua sektor awam dan swasta. Di Malaysia contohnya, *Ombudsman for Financial Services* (OFS) telah diperkenalkan sebagai penyiasat terhadap aduan pengguna terhadap keputusan dan tindakan tidak wajar institusi kewangan.

5. INSTITUSI OMBUDSMAN

5.1 Definisi dan Latar Belakang

Ombudsman, *ombudsperson* atau *ombuds* merujuk kepada individu, badan atau organisasi bebas yang ditubuhkan untuk mengendalikannya sesuatu isu, masalah atau konflik antara individu dan kumpulan. *Ombudsman* di dalam bahasa Swedish bermaksud agen atau wakil (International Ombuds Association, 2022). *International Bar Association* pada 1974 menyatakan *ombudsman* adalah:

“An office provided for by the constitution or by an action of the legislature or parliament and headed by an independent, high-level public official who is responsible to the legislature or parliament, who receives complaints from aggrieved persons against government agencies, officials, and employees or who acts on his own motion, and who has the power to investigate, recommend corrective action, and issue reports” (Haller, 1988:29)

Tahun 1809 menyaksikan Sweden muncul sebagai negara Scandinavia pertama memperkenalkan *ombudsman*. Idea ini kemudiannya tersebar dan turut diterima pakai di negara-negara Scandinavia lain; Finland pada tahun 1919, Denmark pada tahun 1953 dan Norway pada tahun 1963. Manakala di negara-negara *common law*, New Zealand dan England telah mengambil langkah menubuhkan *ombudsman* pada tahun 1962 dan 1966 (Jain, 1997). *Ombudsman* turut diraikan dan diamalkan di serata dunia walaupun penggunaan namanya berbeza. Misalnya, Mediateur (Perancis), Defensor del Pueblo (Sepanyol dan Puerto Rico), Protecteur du Citoyen (Quebec), Volksanwalt (Austria), Parliamentary Commissioner for Administration (United Kingdom), Provedor de Justica (Portugal) Wafaqi Mohtasib (Pakistan) dan Ayukta (India). Walaupun *ombudsman* dikenali dengan nama yang berbeza, kesemua ini merujuk kepada fungsi dan konsep yang sama (Owen, 1990). Institusi *ombudsman* kini wujud sekurang-kurangnya pada satu peringkat kerajaan di kebanyakan negara di dunia dan bagi rakyat, *ombudsman* adalah satu alternatif kepada prosedur kehakiman yang rumit dan mahal (Van Roosbroek & Van de Walle, 2008:288).

5.2 Fungsi Ombudsman

Pada awal penubuhan, *ombudsman* mensasarkan matlamat untuk meningkatkan akauntabiliti, kecekapan dan ketelusan pentadbiran awam negara. Kuasa pentadbiran yang luas menyebabkan kebarangkalian salah guna kuasa oleh pihak pentadbir seperti *maladministration* boleh terjadi. *Ombudsman* menjadi satu institusi yang mengawal selia tindak tanduk dan aktiviti pentadbir awam demi memastikan tiada penyalahgunaan mahupun kepincangan kuasa berlaku seterusnya

melindungi hak-hak individu daripada ketidakadilan pentadbiran awam (Batalli, 2015). Mereka yang mempunyai kuasa bertanggungjawab menggunakannya secara tepat dan tidak bercanggah dengan hak asasi rakyat. Fungsi *ombudsman* dapat dilaksanakan melalui siasatan yang dijalankan terhadap aduan yang diterima daripada rakyat berkenaan tindakan pentadbir awam yang dianggap tidak wajar, *bias*, cuai dan tidak adil. Menurut Hill (2015), enam objektif penting institusi *ombudsman* adalah:-

- a. Untuk membetulkan kesalahan individu.
- b. Untuk menjadikan birokrasi lebih berperikemanusiaan.
- c. Untuk mengurangkan pengasingan daripada kerajaan.
- d. Untuk bertindak sebagai badan pemerhati dalam mencegah penyalahgunaan kuasa.
- e. Untuk membela pentadbir awam apabila dituduh tanpa adil.
- f. Untuk memperkenalkan reformasi pentadbiran.

Ombudsman bukan sahaja menyediakan penyelesaian aduan individu, malah ia juga bertanggungjawab menambah baik piawai dan kualiti pentadbiran (Drewry, 1997). Berdasarkan siasatan yang dijalankan, kelemahan-kelemahan yang terdapat di dalam amalan dan peraturan sedia ada dapat dikenalpasti dan penemuan tersebut amat berguna kepada masyarakat dan pentadbiran negara kerana penambahbaikan yang terhasil di kemudian hari akan memberi manfaat sejagat selain aduan masa hadapan dapat diminimumkan (Seneviratne, 2000). Walaupun keputusan yang dikeluarkan terhadap pihak yang diadu mungkin tidak memihak kepada pengadu dalam kes tertentu, hakikat bahawa *ombudsman* telah menyiasat dan bertindak atas aduan yang dikemukakan serta memberi alasan keputusan yang diambil, sedikit sebanyak dapat menghapuskan ketidakpuasan hati dari fikiran pengadu dan masyarakat terhadap pentadbiran awam.

Justeru, *ombudsman* membantu dalam menghapuskan krisis keyakinan dan merapatkan jurang antara pihak pentadbiran dan orang awam. Sekiranya masyarakat tidak dibekalkan dengan saluran yang bersedia menerima aduan mereka berkaitan ketidakadilan yang dihadapi, masyarakat mudah untuk mengambil alternatif lain seperti berdemonstrasi, mensabotaj kepentingan kerajaan atau menggunakan mana-mana pentas media untuk menunjukkan perasaan. Oleh itu, *ombudsman* amat penting sebagai petugas baris hadapan yang bertindak sebagai pelindung kepada satu pentadbiran yang baik.

5.3. Ciri-ciri Ombudsman

Pencapaian *ombudsman* dalam melaksanakan fungsi mereka tertakluk kepada beberapa ciri penting. *Ombudsman* memiliki ciri-ciri kebebasan, adil dan saksama, kerahsiaan, bidangkuasa yang luas serta mempunyai akses kepada dokumen pentadbiran dalam menyelesaikan aduan (Gottehrer, 2009). Ia adalah penyiasat yang mempunyai kuasa autonomi serta bebas daripada mana-mana badan berkuasa yang lain (Stoicu & Morostes, 2017). Ia bertindak sebagai orang tengah antara kerajaan dan rakyat. Tujuannya untuk memberi perlindungan kepada hak-hak individu. Ia mempunyai kuasa menyiasat, kuasa untuk membuat pembaikan terhadap kes-kes yang telah disiasat tetapi tidak mempunyai kuasa membuat keputusan terhadap *legally binding force*. *Ombudsman* hanya menangani aduan pentadbiran yang tidak bersangkutan dengan prosedur formal Mahkamah. Misalnya, *ombudsman* boleh memberi relif kepada individu kerana kelewatan dalam tindakan pentadbiran atau apabila individu mengadu terdapat *bias* dalam sesuatu tindakan dan keputusan pentadbir awam (Jain, 1997). *Ombudsman* terdiri daripada mereka yang berpengalaman dan pakar dalam bidang-bidang tertentu untuk berbincang dalam memutuskan sesuatu perkara yang dianggap tidak adil dan dijadikan alasan

untuk menuntut atau membantah keputusan birokrasi.

Menurut Jain (1997) lagi, keistimewaan *ombudsman* ialah ia mempunyai autoriti untuk mendapatkan akses kepada dokumen dan fail pentadbiran. Apabila aduan dilaporkan, pengadu tidak perlu memberi bukti sebagaimana di Mahkamah untuk mengesahkan aduan, *ombudsman* akan menentukan sama ada terdapat *biasness* dan/atau *injustice* selepas menyiasat dengan menyemak dokumen atau fail-fail jabatan berkaitan. Perkhidmatan *ombudsman* adalah percuma dan tiada lantikan peguam diperlukan daripada pihak pengadu kerana *ombudsman* adalah peguam pengadu. Aduan yang dibuat tidak akan didedahkan kepada umum bagi membolehkan *ombudsman* menjalankan siasatan secara rahsia tanpa diketahui pegawai dan jabatan berkenaan. Ini penting supaya pegawai berkenaan tidak cuba melindungi kesalahannya dengan memusnahkan bukti-bukti ketidakcekapan pentadbiran yang ada. Juga, siasatan yang dilakukan oleh *ombudsman* tidak memakan masa yang lama seperti di Mahkamah kerana ia tidak perlu mematuhi prosedur yang ketat yang diamalkan oleh Mahkamah. Bradford & Creutzfeldt (2018), *ombudsman* menyediakan cara untuk menyelesaikan pertikaian yang tidak melibatkan proses undang-undang formal, yang mungkin panjang, mahal dan selalunya di luar jangkauan kebanyakan orang biasa.

6. OMBUDSMAN DI UNIVERSITI TEMPATAN

6.1 Universiti Sains Malaysia

Pejabat *Ombudsman* USM (Universiti Sains Malaysia) merupakan *ombudsman* pertama diwujudkan dalam kalangan institusi pengajian tinggi di Malaysia. Ia telah ditubuhkan pada tahun 2011 selaras dengan penguatkuasaan Perlembagaan Baru universiti tersebut sebagai inisiatif dalam memastikan tadbir urus yang baik dan meningkatkan integriti ekosistem universiti. Pejabat *Ombudsman* USM kini merupakan ahli diiktiraf Persatuan *Ombudsman* Antarabangsa (IOA) yang berpangkalan di Seattle, Amerika Syarikat. Hakikatnya, apabila idea penubuhan *ombudsman* dicetuskan, terdapat banyak halangan yang dihadapi pihak universiti kerana konsep dan prinsip *ombudsman* masih baru kepada masyarakat. Bagi sesetengah pihak yang berkuasa, perkataan itu sendiri adalah *taboo* dan oleh itu, ia tidak diterima dengan baik. Namun, dengan kesungguhan Naib Canselor USM ketika itu, USM telah berjaya meyakinkan Kementerian Pengajian Tinggi bahawa *Ombudsman* USM adalah medium yang relevan untuk memastikan universiti awam Malaysia mencapai tahap kebebasan dan ketelusan pentadbiran yang signifikan. Oleh yang demikian, apabila cadangan penjenamaan semula Biro Pengaduan Awam (BPA) sebagai *Ombudsman* Malaysia diumumkan pada 2018, USM merupakan antara pihak terawal berbesar hati meraikan cadangan tersebut.

6.2 Lain-lain Universiti

Selain USM, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) turut mengambil pendekatan yang sama apabila Unit Integriti UKM yang ditubuhkan pada 2013 dijenamakan semula sebagai Unit Integriti & *Ombudsman* UKM pada 2021. Pelantikan *Ombudsman* UKM bertujuan memperkasakan peranan Unit Integriti dan mencerminkan komitmen pengurusan universiti ke atas agenda integriti organisasi dan warganya. Ini dizahirkan dengan peranan *ombudsman* yang mengikut prinsip kebebasan, kerahsiaan, neutral serta tidak formal. Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM) juga tidak ketinggalan dalam usaha memperkasakan tadbir urus universiti yang baik. Penubuhan Pejabat *Ombudsman* (OMBUDS) telah diluluskan oleh Lembaga Gabenor (BOG) UIAM pada November 2019 selaras dengan Fasal 35 Perlembagaan UIAM.

Tidak seperti *ombudsman* di negara-negara luar yang mana mempunyai penggunaan nama yang pelbagai mengikut bahasa tersendiri, kerajaan dan universiti-universiti di Malaysia memilih berpegang kepada frasa '*ombudsman*'. Namun begitu, penggunaan nama bukanlah satu aspek yang wajar diberi perhatian selagi mana institusi ini memperjuangkan prinsip dan matlamat yang sama. Di universiti, pensyarah dikehendaki menyampaikan pengajaran yang berkualiti. Apabila perkhidmatan yang diberikan dianggap tidak mencukupi oleh pelajar, pelajar berhak mengadu. Begitu juga, kakitangan akademik dan bukan akademik mungkin mempunyai alasan untuk mengadu tentang prestasi warga kerja dan perkhidmatan universiti yang dikira tidak memuaskan. Oleh itu, untuk membantu pengurusan tertinggi universiti melayani aduan dan rungutan yang timbul sekaligus memastikan ia ditangani dengan efektif, satu medium penyelesaian pertikaian yang mengamalkan prinsip *ombudsman* perlu diwujudkan. Mengikut Gottehrer (2009) *ombudsman* menganjurkan etika kerja yang berpaksi kepada prinsip kebebasan, kerahsiaan, tidak memihak dan adil.

6.2.1 Kebebasan

Ombudsman bertindak atas prinsip yang bebas dari campur tangan mana-mana pihak universiti dalam melaksanakan tugasnya. Untuk memastikan tiada campur tangan luar, *ombudsman* universiti perlu diberikan ruang dan kuasa untuk menyiasat sesuatu aduan secara tidak formal dan rasmi serta tanpa pengetahuan umum supaya proses penyiasatan dapat berjalan lancar tanpa gangguan pihak berkepentingan. *Ombudsman* hendaklah bebas memperoleh fail, rekod, laporan, dokumen dan maklumat yang diperlukan daripada jabatan dan pusat tanggungjawab untuk memenuhi fungsi-fungsinya. Maklumat yang dikehendaki oleh *ombudsman* mestilah dikendalikan dengan cepat dan mudah oleh pihak yang terlibat.

6.2.2 Kerahsiaan

Ombudsman universiti hendaklah berusaha mengekalkan kerahsiaan komunikasi bersama pengadunya dan mengambil langkah-langkah munasabah untuk menjaga kerahsiaan. *Ombudsman* universiti perlu sedaya upaya mengekalkan kerahsiaan pendedahan tertentu, tetapi tidak termasuk pendedahan yang melibatkan keselamatan awam, pelakuan jenayah, kemudaratan kepada diri sendiri atau orang lain, atau perkara yang melibatkan pelanggaran undang-undang negara atau diskriminasi kaum. Segala urusan dengan *ombudsman* hanya boleh didedahkan dengan keizinan daripada pengadu, atau sebagaimana yang dikehendaki oleh undang-undang. Selain itu, rekod aduan dan segala maklumat siasatan yang diperolehi hendaklah untuk kegunaan eksklusif *ombudsman* sahaja dan tidak boleh dilepaskan kepada orang lain bagi apa-apa maksud, melainkan jika dipaksa oleh undang-undang. Dasar perlindungan pemberi maklumat perlu digubal selaras dengan Akta Perlindungan Pemberi Maklumat 2010 untuk melindungi pengadu yang membuat laporan sekaligus menggalakkan warga universiti mendedahkan apa-apa kelakuan tidak wajar yang sampai ke pengetahuan mereka tanpa risau.

6.2.3 Tidak Memihak dan Adil

Ombudsman universiti mestilah berkecuali dan tidak boleh memihak kepada mana-mana pihak dalam pertikaian atau konflik. Siasatan yang dilakukan tidak boleh dilihat berat sebelah. Ia hendaklah adil dalam mempertimbangkan kepentingan dan kebimbangan semua pihak yang terlibat agar dapat mencapai penyelesaian yang boleh diterima dengan adil sejajar dengan misi dan dasar universiti, di samping mencari peluang untuk memberi cadangan yang akan menghasilkan penambahbaikan kepada sistem pentadbiran universiti. *Ombudsman* universiti juga perlu sentiasa berhati-hati agar tidak terlibat dalam perkara yang mungkin terdapat konflik kepentingan (*conflict of interest*) semasa menangani aduan yang diterima. Sekiranya konflik

kepentingan berlaku, *ombudsman* harus mengambil langkah mendedahkannya dan mengundurkan diri daripada kes di mana beliau mungkin mempunyai konflik kepentingan. Dalam kes sedemikian, pengurusan tertinggi boleh melantik individu lain untuk bertindak secara sementara sebagai *ombudsman*.

6.2.4 Tidak Formal

Ombudsman universiti juga memberi tumpuan menyelesaikan pertikaian sepantas yang mungkin secara tidak formal atau rasmi dan tidak menjalankan proses pengadilan seumpama perbicaraan di Mahkamah. *Ombudsman* tetap menjamin kualiti dan integriti kerja di tahap yang tinggi walaupun mengekalkan cara kerja yang tidak formal. Ini bagi mengelakkan warga universiti merasa takut mahupun segan untuk melaporkan sebarang perkhidmatan universiti yang kurang baik kepada *ombudsman*. Penubuhan *ombudsman* tidak akan mengganggu gugat peranan unit integriti dan/atau pejabat undang-undang sedia ada universiti di dalam pengurusan dan siasatan aduan berkaitan kes antaranya salahlaku, tatatertib dan jenayah melibatkan warga kerja dan pelajar univesiti. *Ombudsman* hanya menguruskan aduan-aduan seperti berikut, antaranya:

- i. Ketidakadilan dan/atau kelewatan dalam pengurusan dan pentadbiran.
- ii. Prestasi perkhidmatan, fasiliti dan kemudahan yang tidak memuaskan.
- iii. Masalah pelaksanaan dasar dan undang-undang di pusat tanggungjawab.
- iv. Masalah berkaitan pengajaran dan pembelajaran.
- v. Konflik antara warga universiti, orang awam dan universiti.
- vi. Lain-lain perkara yang berkaitan.

Untuk memastikan adanya *check and balance* terhadap aktiviti-aktiviti *ombudsman*, *ombudsman* dikehendaki menyerahkan laporan tahunan pejabatnya kepada pengurusan tertinggi universiti. Jika *ombudsman* didapati telah melanggar prinsip dan kod etika oleh mana-mana warga universiti, maka dia boleh mengemukakan aduan bertulis kepada pihak pengurusan. *Check and balance* perlu ada untuk memastikan bidangkuasa yang dimiliki *ombudsman* tidak disalahgunakan dan tiada pencerobohan kuasa ke atas jabatan lain berlaku.

7. KESIMPULAN

Dari satu sudut, ia telah dipersetujui bahawa *ombudsman* menjadi satu instrumen pengendalian rungutan yang efektif khususnya dalam membantu memperbaiki pentadbiran sesebuah negara dan institusi yang terdapat di dalamnya. Secara tidak langsung, *ombudsman* juga bertindak selaku *check and balance* ke atas perkhidmatan jabatan-jabatan awam. Di peringkat universiti, *ombudsman* terlibat dalam membantu untuk memastikan para pelajar mendapat pengalaman yang positif sepanjang berada di institusi pengajian tinggi, dan warga kerja mendapat persekitaran kerja yang kondusif dan sihat. Persekitaran kerja yang kondusif menjadi pemangkin produktiviti pekerja, seterusnya dapat menjadi faktor dalam peningkatan kecemerlangan universiti. Kewujudan *ombudsman* memberi mesej bahawa institusi itu mengambil berat tentang warganya dan mengiktiraf kepentingan menyediakan penyelesaian pertikaian tidak formal untuk ahli kampus.

Dari sudut yang lain, *ombudsman* masih belum diterima secara meluas di institusi pengajian tinggi di Malaysia yang lain, barangkali mereka melihat masih belum ada keperluan untuk menubuhkan pejabat *ombudsman* kerana unit fasiliti, unit integriti dan pejabat undang-undang universiti contohnya telahpun wujud dan dirujuk oleh warga universiti sejak sekian lama untuk melaporkan aduan yang berkaitan. Jadi mengapa perlu adanya *ombudsman*? Hakikatnya,

ombudsman berfungsi sebagai pihak penyelesai aduan peringkat kedua. Misalnya, bilamana keputusan/tindakan yang diambil oleh jabatan dalam universiti berkenaan terhadap aduan yang dibuat dirasakan tidak munasabah dan berat sebelah oleh pengadu, pengadu boleh melaporkan perkara ini kepada *ombudsman* pula. *Ombudsman* akan menyiasat kesahihan aduan tersebut dan membuat cadangan penyelesaian yang dianggap sesuai bertepatan dengan kepentingan pihak-pihak, dan sekiranya perlu, memaklumkan pengurusan universiti tentang sebarang jurang dan kekurangan dalam mana-mana prosedur, tatacara dan dasar sedia ada untuk penambahbaikan.

Sama ada *ombudsman* mampu mencapai matlamatnya untuk menyediakan penyelesaian pertikaian yang adil, rahsia, bebas dan efektif masih dipersoalkan kerana ia masih baru dan tidak banyak diamalkan di Malaysia. Namun, dengan adanya penggubalan peruntukan undang-undang berkaitan *ombudsman* universiti yang terperinci dan rangka kerja yang komprehensif serta sokongan penuh daripada pihak kerajaan, kementerian dan institusi pengajian, diharapkan *ombudsman* dapat membantu pihak-pihak dalam pertikaian mencapai penyelesaian terbaik sesuai dengan hasrat dan objektif pelaksanaannya sekaligus mampu memperkasakan tadbir urus universiti.

PENGHARGAAN

Penulis ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada Fakulti Undang-Undang, Universiti Teknologi MARA Cawangan Pahang di atas sokongan penuh yang diberikan sepanjang kajian ini dijalankan.

SUMBANGAN PENULIS

NAMB menghasilkan draf asal. DA dan KAAH menyemak dan menyunting draf tersebut. NAMB membuat perubahan pada draf penulisan dan membaca prof. Semua penulis membaca dan meluluskan manuskrip akhir.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis mengisytiharkan bahawa tiada konflik kepentingan.

PEMBIAYAAN

Penulis tidak menerima sebarang sokongan kewangan untuk penyelidikan, kepengarangan dan/atau penerbitan artikel ini.

RUJUKAN

- Ahmad, W. A. & Nik Mahmud, N. A. K. (2006). *Administrative Law in Malaysia*. Student Edition. Sweet & Maxwell Asia.
- Azil, F. (2018, September 21). *Ombudsman Malaysia ditubuh bagi tangani aduan awam*. Astro Awani. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/ombudsman-malaysia-ditubuh-bagi-tangani-aduan-awam-tun-mahathir-186219>
- Batalli, M. (2015). *Role of Ombudsman Institution Over the Administration*. *Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences*. Vol. 1 No. 3. ISSN 2410-3918, 2015 <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2699061>
- Bradford, B., & Creutzfeldt, N. (2018). *Procedural Justice in Alternative Dispute Resolution*. *Journal of European Consumer and Market Law*, 7(5), 188-200.

- C4 Center (2022, Mei 12). LETTER: Malaysia needs an Ombudsman – now. Malaysiakini. <https://www.malaysiakini.com/letters/620970>
- Daud, D. (2018). Ombudsman Malaysia to Boost Transparency, Accountability. Securities Industry Dispute Resolution Center (SIDREC). Diakses pada 4 November 2022. <https://www.sidrec.com.my/announcements/ombudsman-malaysia-to-boost-transparency-accountability/>
- Drewry, G. (1997). The Ombudsman: Parochial Stopgap or Global Panacea in Leyland, P and Woods, T (eds), *Administrative Law Facing the Future: Old Constraints and New Horizons*, pp. 88-89. London: Blackstone Press Limited.
- Glusac, L. (2019). *The Ombudsman: Models, Powers and Accountability*. Institute for Philosophy and Social Theory University of Belgrade. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.30116.40326>
- Gottcherer, D. M. (2009). Plenary Session II: Fundamental Elements of an Effective Ombudsman Institution. The 9th IOI World Conference, Stockholm.
- Gvaramadze, T. (2020). The Ombudsman Institution as An Alternative Grievance Mechanism in Relation to Matters of Public Administration. *Journal of Law (TSU)*, 2020(2), 139-161.
- Haller, W. (1988). The Place of The Ombudsman in The World Community, Paper presented at Fourth International Ombudsman Conference, Canberra, p. 29 cited in Seneviratne, M. (2000). Ombudsmen 2000. *Nottingham Law Journal*, 9(1), 13-24.
- Hill, L. B. (2015). *The Model Ombudsman: Institutionalizing New Zealand's Democratic Experiment*. Princeton University Press.
- Hussain, A. A. (2001). *Pengantar Pentadbiran Awam: Paradigma Baru*. Kuala Lumpur: Utusan Publication and Distributors.
- Ilias, I. I., Hassan, R., & Ibrahim, U. (2017). Muhtasib, Ombudsman and Malaysian Financial Ombudsman Scheme: A Comparative Study. *International Conference on Dispute Resolution (ICDR) 2017: Modern Trends in Effective Dispute Resolution*.
- Ismail, I. (2009). Some Thoughts on Separation of Powers: Westminster Model versus American Model. *IIUM Law Journal Vol. 17 No. 2*, 193-224.
- Jain, M. P. (1997). *Administrative Law of Malaysia and Singapore*. Malayan Law Journal 3rd Edition.
- Masum, A. (2010). The Doctrine of Judicial Review: A Cornerstone of Good Governance in Malaysia. *Malayan Law Journal Articles Vol. 6, cxiv*. Lexis Nexis.
- Mokhtar, K. A., & Alias, S. A. (2011). The Role of Judicial Review in Malaysia as A Tool of Check and Balance Under the Doctorine of Seperation of Powers. In: *Constitutional Law and Human Rights in Malaysia. Selected Issues*. IIUM Press, Kuala Lumpur.
- Owen, S. (1990). *Current Ombudsman Issues: An International Perspective* by Stephen Owen, Ombudsman for British Columbia and President, International Ombudsman Institute (IOI) Canada, Occasional Paper No. 44.
- Portal Rasmi Biro Pengaduan Awam Pusat Governans, Integriti dan Anti-Rasuah Nasional, Jabatan Perdana Menteri. "Jenis Aduan". Diakses pada 9 November 2022. <https://www.pcb.gov.my/bm/info-aduan/aduan/jenis-aduan>
- Portal Rasmi Biro Pengaduan Awam Pusat Governans, Integriti dan Anti-Rasuah Nasional, Jabatan Perdana Menteri. "Jawatankuasa Tetap Pengaduan Awam". Diakses pada 10 November 2022. <https://www.pcb.gov.my/bm/profilbpa/jawatankuasa-tetap-pengaduan-awam-jktpa>
- Portal Rasmi Biro Pengaduan Awam Pusat Governans, Integriti dan Anti-Rasuah Nasional, Jabatan Perdana Menteri. "Kejayaan Penyelesaian Kes". Diakses pada 14 November 2022. <https://www.pcb.gov.my/bm/info-aduan/kejayaan-penyelesaian-kes>

- Portal Rasmi International Ombuds Association. "What is An Organizational Ombuds". Diakses pada 4 November 2022. <https://www.ombudsassociation.org/what-is-an-ombuds->
- Portal Rasmi Jabatan Premier Sarawak. Unit Integriti dan Ombudsman Sarawak. Diakses pada 15 November 2022. <https://premierdept.sarawak.gov.my/UNION/page-0-617-408-LAMAN-UTAMA.html>
- Portal Rasmi Ombudsman Office Universiti Sains Malaysia (USM). Diakses pada 16 Oktober 2022. <http://ombudsman.usm.my/index.php/en/>
- Portal Rasmi Pejabat Ombudsman Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM). Diakses pada 16 Oktober 2022. <https://www.iium.edu.my/office/ombuds>
- Portal Rasmi Unit Integriti & Ombudsman Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Diakses pada 16 Oktober 2022. <https://www.ukm.my/integriti/>
- Romli, F. & Abdul Wahab, H. (2020). Pelaksanaan Sistem Tribunal di Malaysia: Ke Arah Penambahbaikan. *Kanun: Jurnal Undang-undang Malaysia*, 32(2), 223-242.
- Sander, G. (2013). Ombudsman and Local Governments. *International Local Governments Congress at Venice*. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.1.2778.0328>
- Seneviratne, M. (2000). Ombudsmen 2000. *Nottingham Law Journal*, 9(1), 13-24.
- Stoicu N. M. & Morostes A. F. (2017). The Parliament Control on Ombudsman Institution. *Journal of Legal studies* Vol. 20 Issue 34/2017, ISSN 2457-9017; Online ISSN 2392-7054. <https://doi.org/10.1515/jles-2017-0019>
- Syarikat Kenderaan Melayu Kelantan Bhd v Transport Workers' Union [1995] 2 MLJ 317.
- Teck, C. H. (2007). Complaint Redressal System: Public Complaints Bureau (PCB) Prime Minister's Department, Malaysia. Paper presented by Dr. Chua Hong Teck, Director-General of Public Complaints Bureau at the 10th Asian Ombudsman Association Conference, Hanoi, Vietnam, 25-28 April 2007.
- Van Roosbroek, S. & Van de Walle, S. (2008). The Relationship Between Ombudsman, Government and Citizens: A Survey Analysis. *Negotiation Journal* 24(3), 287-302. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2008.00185.x>
- Yaqin, A. (2007). *Legal Research and Writing*. Lexis Nexis.

BIOGRAFI PENULIS

Nurwafa Atikah Mohamad Bahri (MCL, LLB, LLBS) merupakan seorang pensyarah yang bertanggungjawab mengajar subjek Undang-Undang di Fakulti Undang-Undang, Universiti Teknologi MARA Kampus Jengka, Pahang. Beliau memperolehi Ijazah Sarjana di dalam Undang-Undang Perbandingan dan Ijazah Sarjana Muda bagi Undang-Undang Sivill dan Syariah di Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM). Sebelum menceburi bidang akademik, beliau merupakan seorang Peguambela dan Peguamcara Mahkamah Tinggi Malaya di Johor. Bidang penyelidikan beliau setakat ini tertumpu kepada kajian berkaitan Undang-Undang Awam.

Dalila Amir (MCL, LLB, LLBS) juga merupakan pensyarah Undang-Undang di Fakulti Undang-Undang, Universiti Teknologi MARA Kampus Jengka, Pahang. Beliau memperolehi Ijazah Sarjana di dalam Undang-Undang Perbandingan dan Ijazah Sarjana Muda bagi Undang-Undang Sivill dan Syariah di Universiti Islam Antarabangsa Malaysia (UIAM). Sebelum menceburi bidang akademik, beliau telah berkhidmat sebagai Peguambela dan Peguamcara Mahkamah Tinggi Malaya di Selangor dan Kuala Lumpur. Bidang penyelidikan beliau tertumpu kepada kajian berkaitan *Environment and Biodiversity* serta Undang-Undang Awam.

Khairul Anuar Abdul Hadi (LLM, LLB) merupakan pensyarah kanan di Fakulti Undang-Undang, Universiti Teknologi MARA Kampus Raub, Pahang. Beliau merupakan graduan Ijazah Sarjana dan Ijazah Sarjana Muda Undang-Undang daripada Universiti Teknologi MARA. Bermula tahun 2016 - 2022, beliau merupakan Koordinator di Fakulti Undang-Undang serta Penasihat Undang-Undang bagi UiTM Cawangan Pahang. Kini, beliau sedang melanjutkan pelajaran ke peringkat seterusnya, Ph.D., dalam bidang penyelidikan kebebasan maklumat dan rasuah.