

PROGRAM TOWNHALL FORUM AIR 2026

- Kefahaman Kepada Pengguna Mengenai Isu-Isu Semasa Industri
Perkhidmatan Air



Oleh: **Ts. NORHAFIZ BIN ZAMRI**
Pengarah
Pejabat Wilayah Tengah
18 Julai 2026



ISI KANDUNGAN

1. PENGENALAN SPAN
1. PENUBUHAN SPAN
2. FUNGSI SPAN
3. SKOP KAWAL SELIA SPAN
4. PENGURUSAN BEKALAN AIR
5. BIDANG KUASA KAWAL SELIA AIR DAN PEMBETUNGAN
6. KAWAL SELIA PERKHIDMATAN AIR & PEMBETUNGAN
7. TIPS JIMAT AIR
8. KEPERLUAN NYAH ENAPCEMAR
9. PENGURUSAN ADUAN

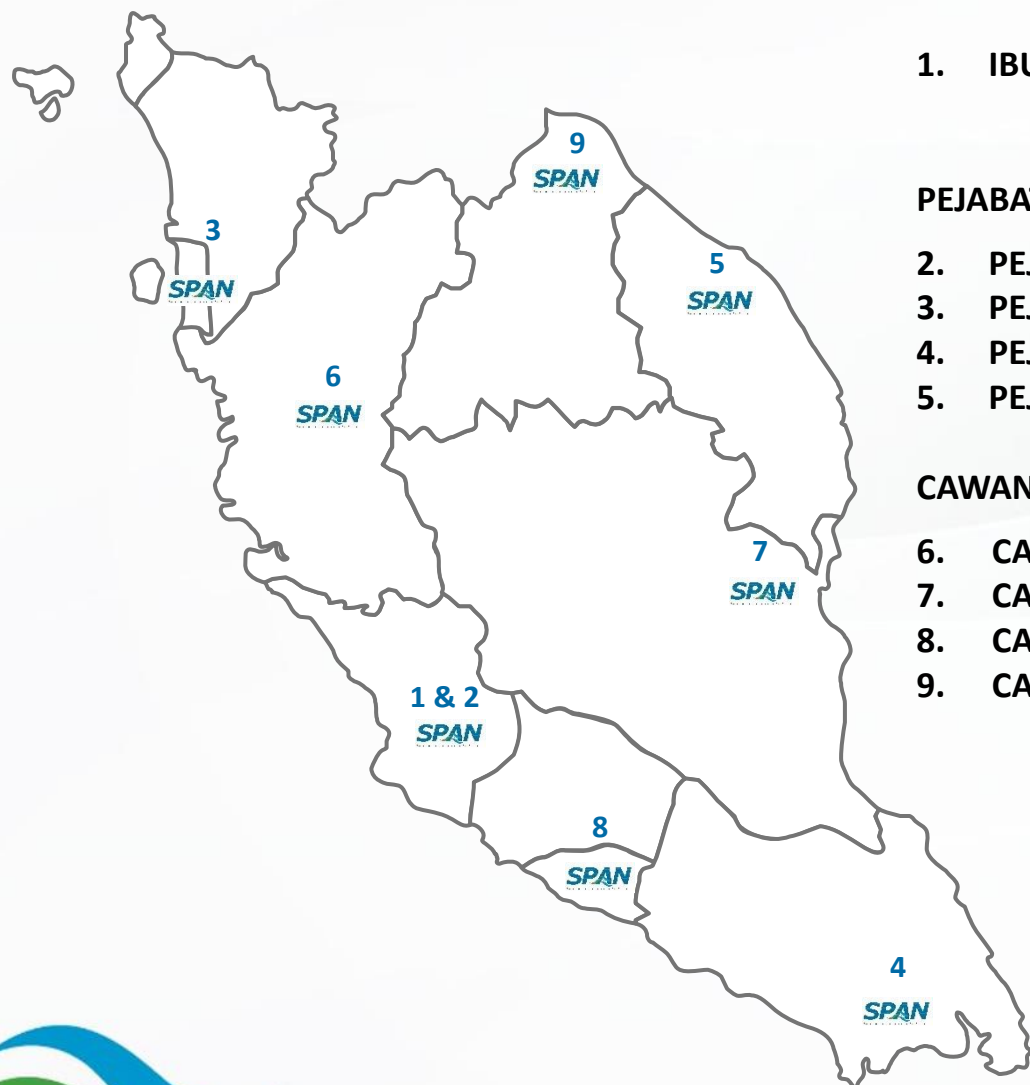


PENGENALAN KEPADA SPAN



PEJABAT SPAN

IBU PEJABAT & PEJABAT WILAYAH & CAWANGAN SPAN



1. IBU PEJABAT CYBERJAYA, SELANGOR

PEJABAT WILAYAH:

2. PEJABAT WILAYAH TENGAH PUTRAJAYA
3. PEJABAT WILAYAH UTARA SEBERANG JAYA, PULAU PINANG
4. PEJABAT WILAYAH SELATANISKANDAR PUTERI, JOHOR
5. PEJABAT WILAYAH TIMUR.....KUALA TERENGGANU, TERENGGANU

CAWANGAN:

6. CAWANGAN PERAK, IPOH
7. CAWANGAN PAHANG, KUANTAN
8. CAWANGAN MELAKA
9. CAWANGAN KELANTAN, KOTA BAHRU



Penubuhan SPAN

2005

2006

2007

2008



1. Pindaan Perlembagaan

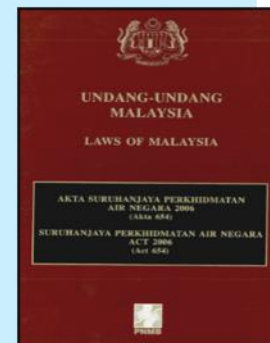
- Perkara berkaitan perkhidmatan bekalan air di Semenanjung Malaysia dan W.P. Labuan dijadikan **Senarai Bersama** dalam Perlembagaan.
- Pindaan Perlembagaan ini tidak melibatkan kuasa negeri untuk terus mengawal dan menyediakan **kawasan tadahan air, sumber air dan lembangan sungai**

2. Pewartaan Akta

- Akta Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara 2006 (Akta 654)
- Akta Industri Perkhidmatan Air 2006 (Akta 655)

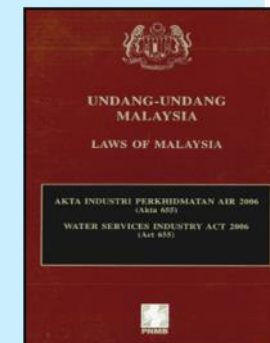
3. Akta 654

- 1 Feb 2007, Akta SPAN [Akta 654] berkuatkuasa
- 1 April 2007, SPAN ditubuhkan



4. Akta 655

- Akta Industri Perkhidmatan Air 2006 [Akta 655] berkuatkuasa



TERAS UTAMA SPAN

Sosial

- Pindaan Akta 655
- Integriti

Sosial

Teknikal

Teknikal

- Pindaan Akta 655
- Kaedah-Kaedah Industri Perkhidmatan Air (Retikulasi Air dan Pemasangan Paip) (Pindaan) 2021
- Garis Panduan Standard Teknikal
- Sistem dalam talian (e-QP)
- Peraturan-Peraturan Industri Perkhidmatan Air (Efluen Terlarang) 2021

4 TERAS

Pengguna

Pengguna

- Komunikasi, Pendidikan & Kesedaran Awam (CEPA)
- Penguatkuasaan
- sisMAS (Sistem aduan)

Ekonomi

Ekonomi

- Pindaan Akta 655
- Peraturan-Peraturan Pelesenan
- Kaedah-Kaedah Industri Perkhidmatan Air (Permit) (Pindaan) 2021
- Pelarasan Tarif
- Sistem dalam talian (eCLAPS)



FUNGSI SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AIR NEGARA (SPAN)

AGENSI KAWAL SELIA

Kawal selia industri perkhidmatan air berdasarkan Akta 654 dan 655

AKSES BEKALAN AIR

Memastikan liputan dan akses bekalan air tercapai

MENASIHATI MENTERI

Dalam aspek dasar kebangsaan, tarif dan perkara berkaitan bekalan air dan pembedaan

PELAN TADAHAN

Menyediakan rancangan kawalan tadahan pembedaan

MEMANTAU PRESTASI

Memantau prestasi pemegang lesen perkhidmatan dan kemudahan

KUALITI AIR

Memastikan pengekalan kualiti air dan perkhidmatan pembedaan

PENGURUSAN NRW

Memantau program pengurangan NRW

FUNGSI LAIN

Menjalankan fungsi lain yang diberikan di bawah undang-undang bertulis lain



SKOP KAWAL SELIA SPAN

01

Agensi kawal selia yang mengawal selia industri perkhidmatan air (Semenanjung Malaysia & WP Labuan)

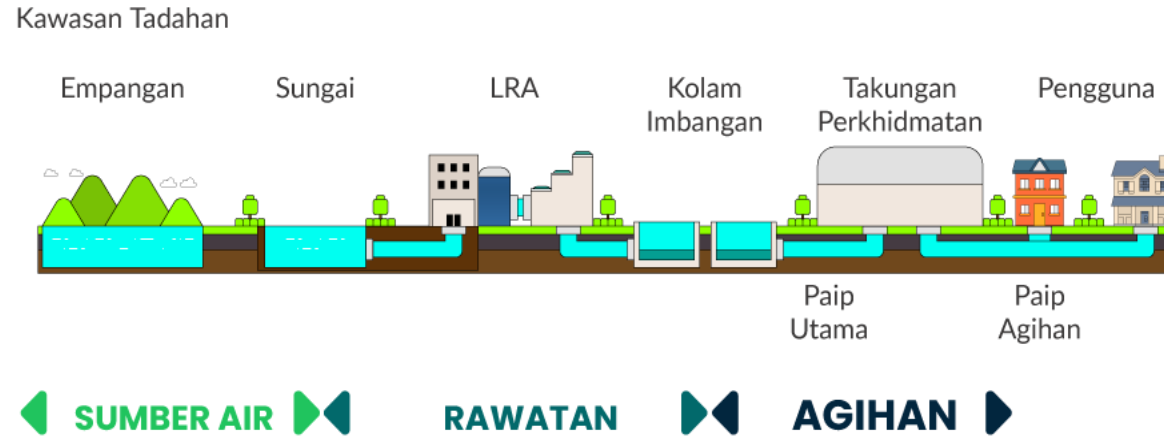
02

Menguatkuasakan undang-undang industri perkhidmatan air di bawah Akta IPA 2006 (Akta 655)



PENGURUSAN BEKALAN AIR

NEGERI



- Perundangan tidak seragam
- Prinsip penetapan tarif tidak seragam
- LOS yang berbeza
- Parameter KPI yang berbeza
- Standard produk tidak seragam
- Amalan operasi dan teknikal tidak seragam

NEGERI PERSEKUTUTUAN

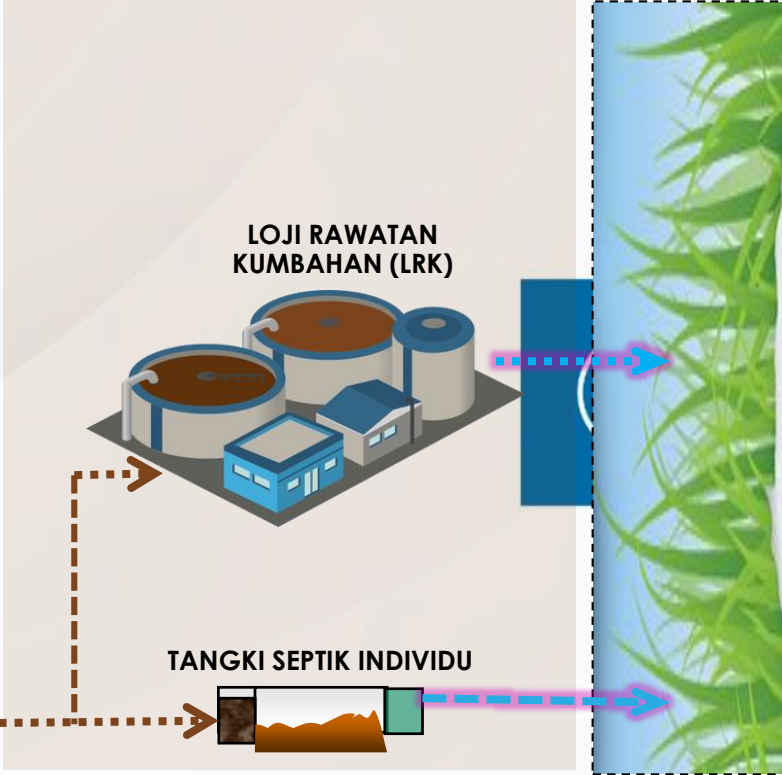
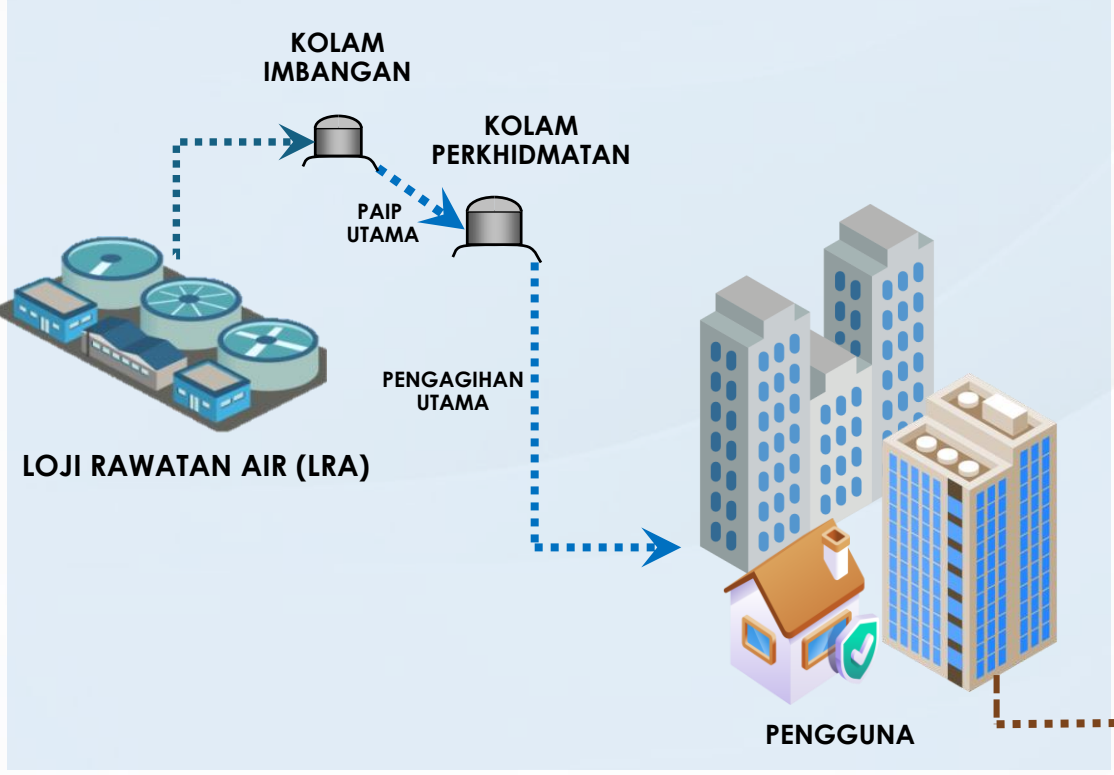


- Agensi kawal selia tunggal
- Perundangan seragam
- Prinsip penetapan tarif seragam (TSM)
- Parameter KPI Seragam
- Amalan operasi dan teknikal seragam
- Standard produk seragam

BIDANG KUASA KAWAL SELIA AIR DAN PEMBETUNGAN

SISTEM BEKALAN AIR

SISTEM PEMBETUNGAN



SUMBER

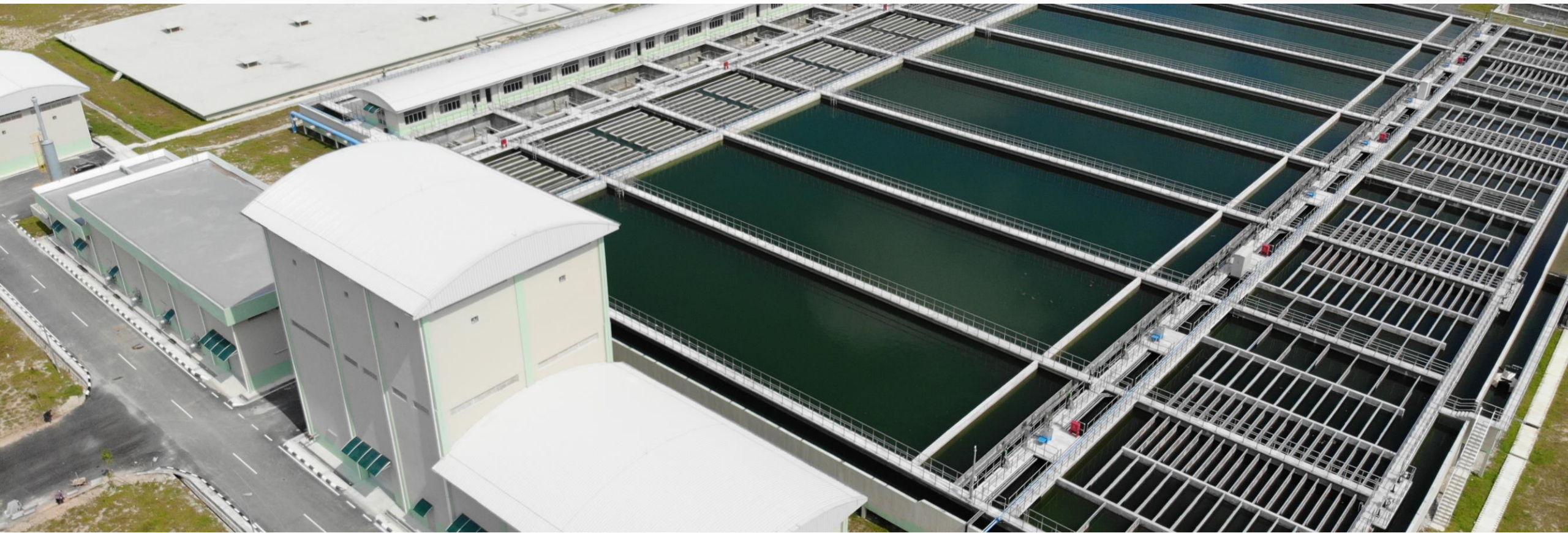
RAWATAN DAN PENGAGIHAN

RAWATAN DAN PELEPASAN

- Kerajaan Negeri /
- Kerajaan Persekutuan

SPAN

JAS
-Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974



PERKHIDMATAN BEKALAN AIR



STATISTIK BEKALAN AIR (2025)

Air Selangor

Liputan Bekalan Air

99.8%

Bandar 100% | Luar Bandar 99.5%

Penggunaan Air Domestik

240
liter/kapita/hari

Rizab Marjin

12.1%

6,035JLH Kapasiti Rekabentuk

5,308JLH Permintaan Air

12.1% Rizab marjin

34

Loji Rawatan Air

2.7 juta

Akaun

Domestik 2.4 juta|
Non Domestik 0.3 juta

31,251km

Panjang Paip (Retikulasi)

17.6% Asbestos Cement (AC)

5/5

Kualiti Air

100%

Sumber Air Permukaan

89.1% Sungai
10.9% Empangan

NRW

1,431 JLH

27%

STATISTIK BEKALAN AIR (2025)

JBA
LABUAN

Liputan Bekalan Air

100%

Bandar 100% , Luar Bandar 100%

Penggunaan Air
Domestik

189
liter/kapita/hari

Rizab Marjin

21.2%

104 JLH

Kapasiti Rekabentuk

82JLH

Permintaan Air

21.2%

Rizab marjin

6

Loji Rawatan Air

20,696

Akaun

Domestik 17,560|
Non Domestik 3,136

124 km

Panjang Paip
(Retikulasi)

20.5% Asbestos Cement (AC)

4/5

Kualiti Air

100%

Sumber Air
Permukaan

89.7% Sungai
10.3% Empangan

NRW

31 JLH

38.3%



PERKHIDMATAN PEMBETUNGAN



STATISTIK KEMUDAHAN PEMBETUNGAN(2025)- SELANGOR

LRK AWAM

BERPUSAT

25 Bil. 16,360,984 PE

MULTIPOINT

1,967 Bil. 10,269,608 PE



LRK PERSENDIRIAN

Bilangan: 1,067

1,227,447PE



TANGKI SEPTIK KOMUNAL (CST)

Bilangan: 786

83,051 PE



TANGKI SEPTIK INDIVIDU (IST)

Bilangan: 244,463

1,278,226 PE



SISTEM TRADISIONAL

Bilangan: 67,006

335,030 PE



STATISTIK KEMUDAHAN PEMBETUNGAN(2025)- WP LABUAN

LRK AWAM

BERPUSAT

0 Bil.

0 PE

MULTIPOINT

34 Bil.

68,851 PE



LRK PERSENDIRIAN

Bilangan: 59

60,069 PE



TANGKI SEPTIK KOMUNAL (CST)

Bilangan: 5

790 PE



TANGKI SEPTIK INDIVIDU (IST)

Bilangan: 8,634

43,896PE



SISTEM TRADISIONAL

Bilangan: 0

0PE



CABARAN UTAMA PERKHIDMATAN BEKALAN AIR & PEMBETUNGAN

BEKALAN AIR

Kadar Tarif Rendah

Hasil kutipan tarif tidak dapat menampung perbelanjaan opex dan capex

Kadar NRW Tinggi

Kadar NRW 2025 ialah 27%. Faktor utama adalah kebocoran paip AC (masih ada 17.6% digunakan)

Rizab Marjin Rendah

Rizab Marjin yang disyorkan sebanyak 15%.

Pencemaran Sumber Air

Keupayaan LRA untuk merawat dan membekalkan air terjejas. Insiden WTP ditutup akibat pencemaran sungai.

PEMBETUNGAN

Kadar Tarif Rendah

Peningkatan OPEX adalah sejajar dengan pertambahan aset serta *ageing asset*.

Penyambungan Premis Yang Rendah

Operasi sistem pembetungan sedia ada tidak mencapai kapasiti rekabentuk. Isu pembiayaan kos sambungan serta keengganan/kurang penerimaan daripada pemilik premis untuk membuat sambungan.

Punca Pencemaran

- Lebih daripada 1.3 juta tangki septik tidak di nyahenap cemar.
- LRK tidak dinaik taraf mengikut keperluan di bawah Peraturan-Peraturan Kualiti Alam Sekeliling (Kumbahan) 2009.
- Pelepasan air limbah terus ke alur air

Pengoperasian Aset Persendirian

- Lebih daripada 1,126 aset pembetungan
- Pembiayaan kos untuk membaik pulih aset Kerajaan untuk operator ambil alih

TIPS JIMAT AIR



Kadar Penggunaan Air Untuk Rumah Di Malaysia

Namun demikian, penggunaan air boleh mencapai sehingga 500 liter per individu (iaitu bersamaan dengan 333 botol Air mineral 1.5L) jika tidak digunakan secara cermat



22%



18%



29%



26%

Collaboration study by Federation of Malaysian Consumers Associations (FOMCA) and Ministry of Energy, Green Technology and Water (KeTTHA)
Source : New Straits Times, 3 October 2010

Kesan Pembaziran Air



**Meningkatkan
perbelanjaan bil air
pengguna**



#SuruhanjayaPerkhidmatanAirNegara
#SpanMalaysia #TipsJimatAir #JomJimatAir



**Perlu meneroka
kawasan baharu
untuk membina
lebih banyak loji
rawatan air**



#SuruhanjayaPerkhidmatanAirNegara
#SpanMalaysia #TipsJimatAir #JomJimatAir



**Lebih banyak
sumber air mentah
diperlukan**



#SuruhanjayaPerkhidmatanAirNegara
#SpanMalaysia #TipsJimatAir #JomJimatAir

SKIM PELABELAN PRODUK CEKAP AIR (SPPCA)



Terminologi

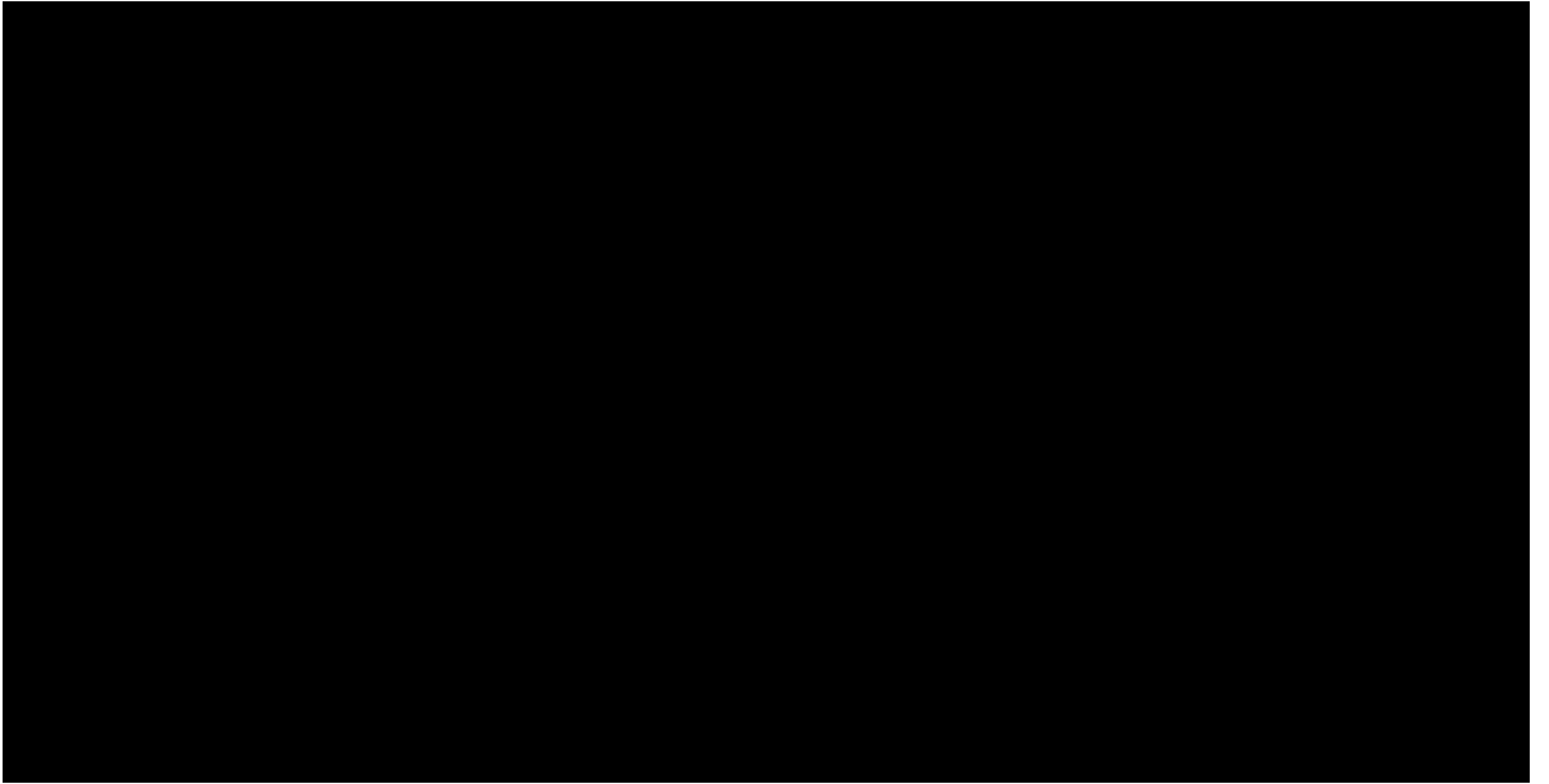
Cekap Air

Fokus untuk mengurangkan pembaziran tetapi tidak menyekat sesuatu fungsi/ proses/ pelaksanaan dalam penggunaannya. Bertujuan untuk mendapatkan apa yang dikehendaki dengan pengguna air yang minimum.

Produk Cekap Air

Produk yang dapat menjimatkan kadar penggunaan air







Produk Cekap Air

Mandatory



Pili air

Mandatory



**Pancuran
mandi**

Mandatory



**Urinal –
Mangkuk
buang air kecil**

Mandatory



**Tangki
tandas dwi
simbahan**



**Mesin
basuh**

KEPERLUAN NYAH ENAP CEMAR



PERKHIDMATAN BERSAMBUNG



PERKHIDMATAN MENYAHENAP CEMAR



MENGAPA TANGKI SEPTIK PERLU DIKOSONGKAN

Pengosongan Tangki Septik
Penting Kepada Sumber Air



Pengosongan tangki septik adalah bagi **mengurangkan risiko pencemaran kepada alam sekitar**. Jika tangki septik tidak dikosongkan secara berjadual, air kumbahan yang dilepaskan akan terus keluar **mencemari kawasan persekitaran** anda dan seterusnya **mencemarkan sungai yang menjadi sumber air minum**.



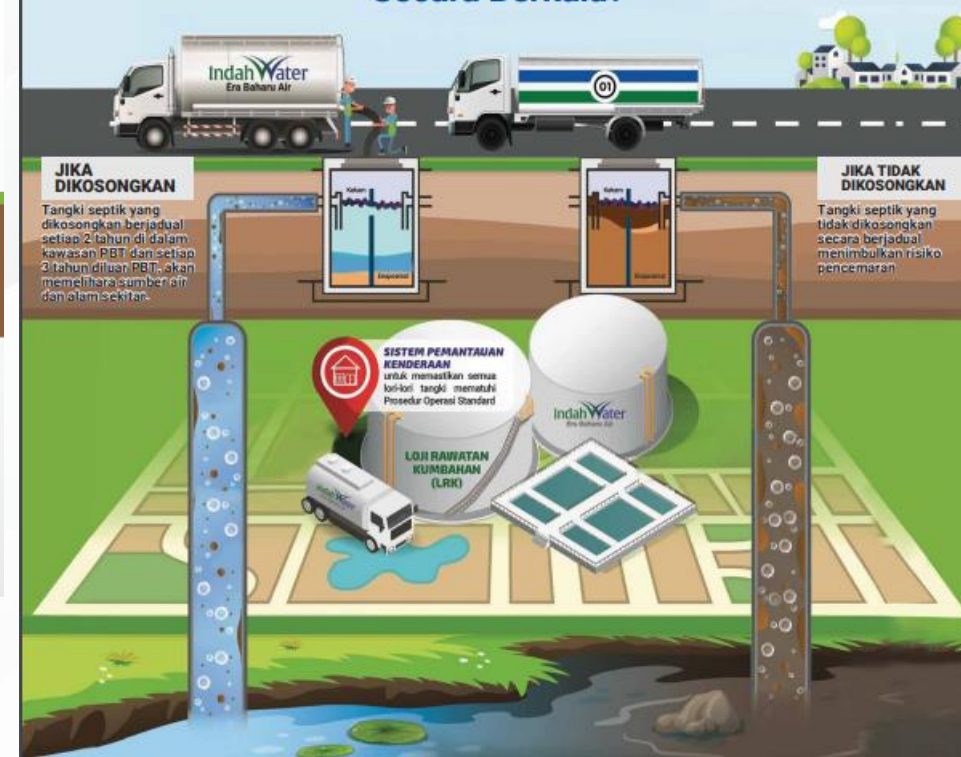
PERKHIDMATAN MENYAHENAP CEMAR



Tangki septik meliputi dua ruang yang bersambung secara bersiri. Di dalam ruang yang pertama, pepejal daripada kumbahan akan mendap dan membentuk "**enapcemar**" manakala gris dan minyak akan terapung di permukaan dan membentuk lapisan skum. Efluen di antara lapisan skum dan enapcemar akan mengalir ke ruang kedua di mana pemendapan seterusnya akan berlaku.

PROSES PENGOSONGAN TANGKI SEPTIK

Mengapa Perlu Dikosongkan Secara Berkala?



PERATURAN-PERATURAN INDUSTRI PERKHIDMATAN AIR (PERKHIDMATAN NYAHENAP CEMAR) 2021



PERATURAN-PERATURAN INDUSTRI PERKHIDMATAN AIR (PERKHIDMATAN NYAHENAP CEMAR) 2021

- ❖ Berkuat kuasa 30 Mac 2021
- ❖ Sekali dalam setiap **24 bulan** bagi tangki septik **di dalam** kawasan pihak **berkuasa tempatan**
- ❖ Sekali dalam setiap **36 bulan** tangki septik **di luar kawasan** pihak **berkuasa tempatan**
- ❖ Kadar caj perkhidmatan adalah tertakluk kepada **PERATURAN-PERATURAN INDUSTRI PERKHIDMATAN AIR (CAJ PERKHIDMATAN PEMBETUNGAN) 2022** berkuat kuasa 1 Oktober 2022
- ❖ Kegagalan menyahenap cemar tangki septik setelah menerima notis bertulis kedua dari pemegang lesen perkhidmatan (IWK) melakukan suatu kesalahan di bawah subseksyen 65(3) Akta 655.



**AKTA INDUSTRI
PERKHIDMATAN
AIR 2006
(AKTA 655)**

Seseorang yang melanggar subseksyen (1) melakukan suatu kesalahan dan boleh, apabila disabitkan, didenda tidak melebihi lima puluh ribu ringgit.

Seksyen
65(3)

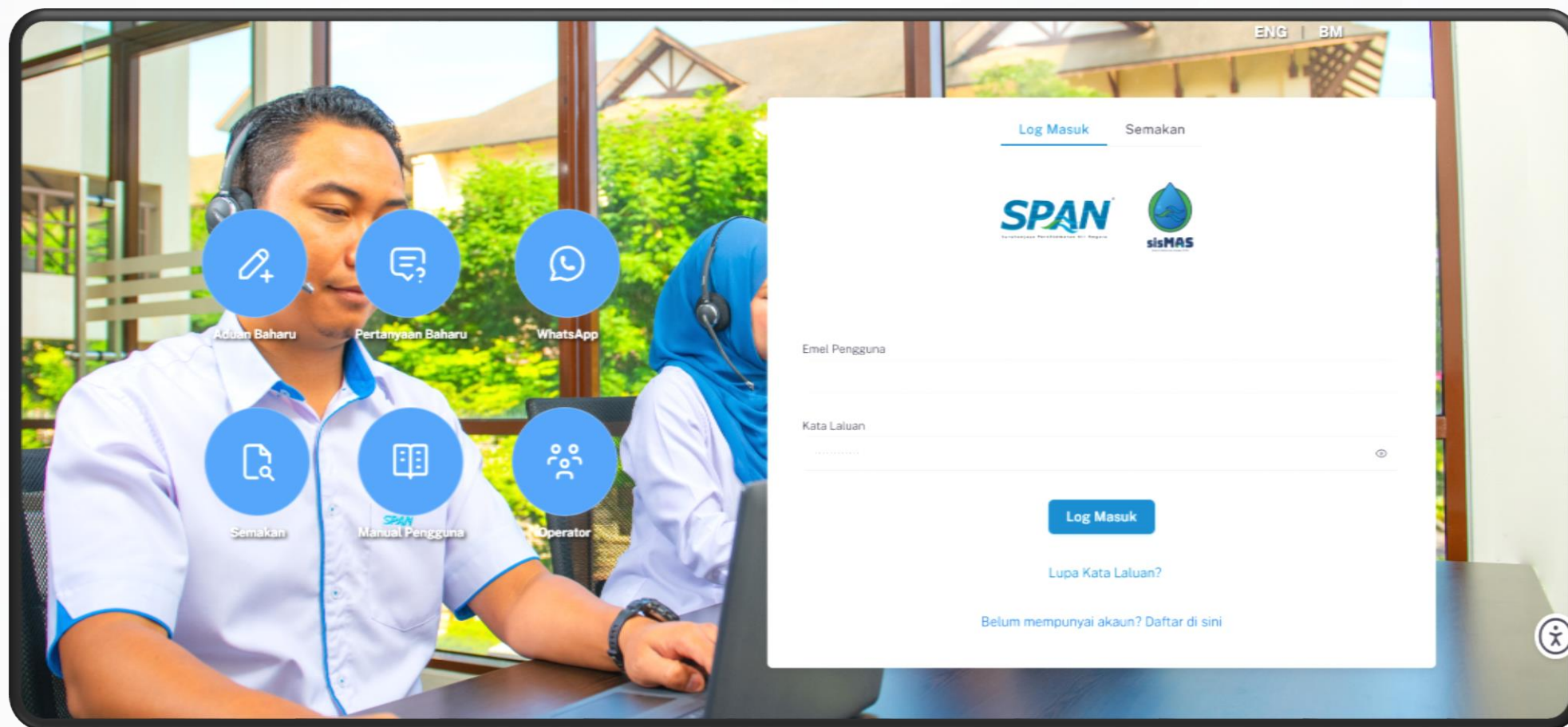
Kewajipan mengendalikan &
senggara sistem pembetungan
persendirian



PENGURUSAN ADUAN



LAMAN UTAMA sisMAS



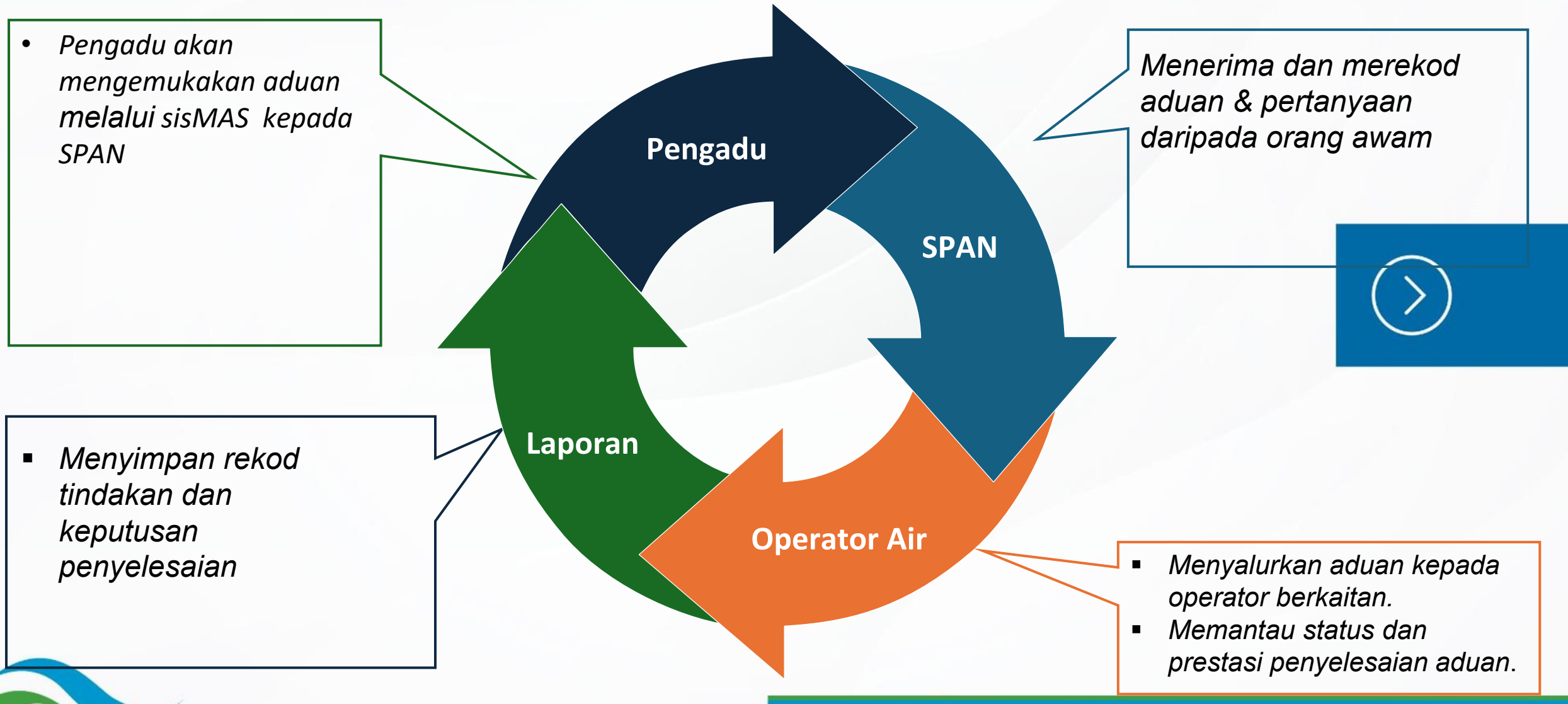
<https://sismas.span.gov.my>

PENGURUSAN ADUAN SPAN (sisMAS)

- Sistem **Pengurusan Aduan SPAN (sisMAS)** telah dibangunkan bagi menggantikan sistem aduan sedia ada, dan digunakan sepenuhnya sejak **2 Jun 2025**.
- Sistem ini berfungsi sebagai platform yang memudahkan pengguna awam mengemukakan aduan berkaitan perkhidmatan bekalan air dan pembetulan secara mudah, cepat dan sistematik.
- **Meningkatkan kecekapan pengurusan aduan**, melalui pemantauan yang lebih tersusun dan mesra pengguna.

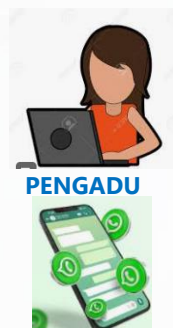


PENGURUSAN ADUAN SPAN (sisMAS)

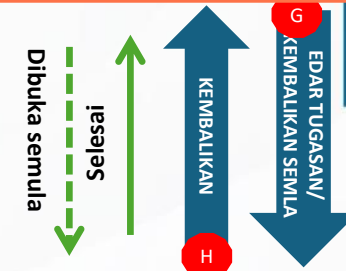
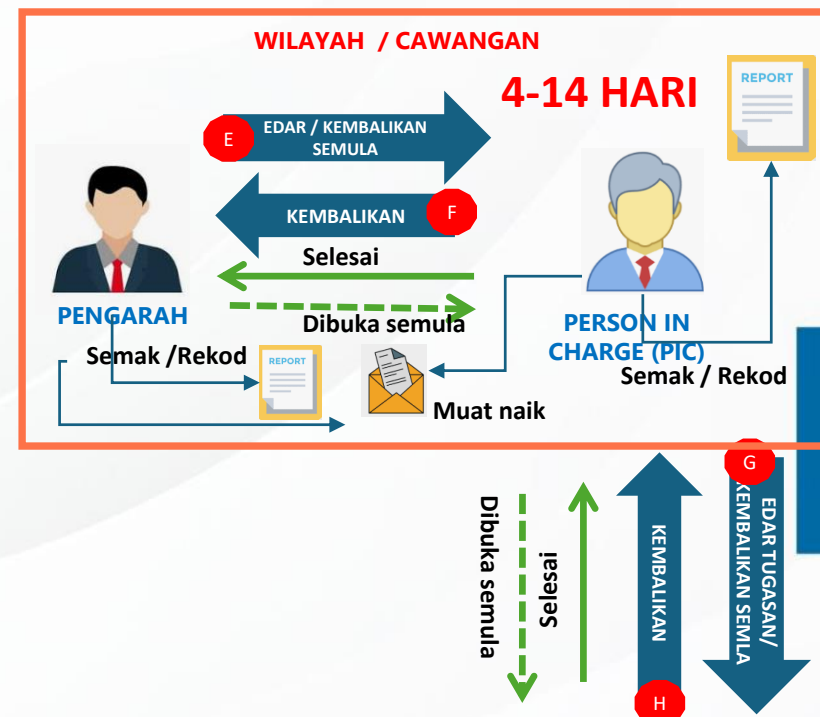
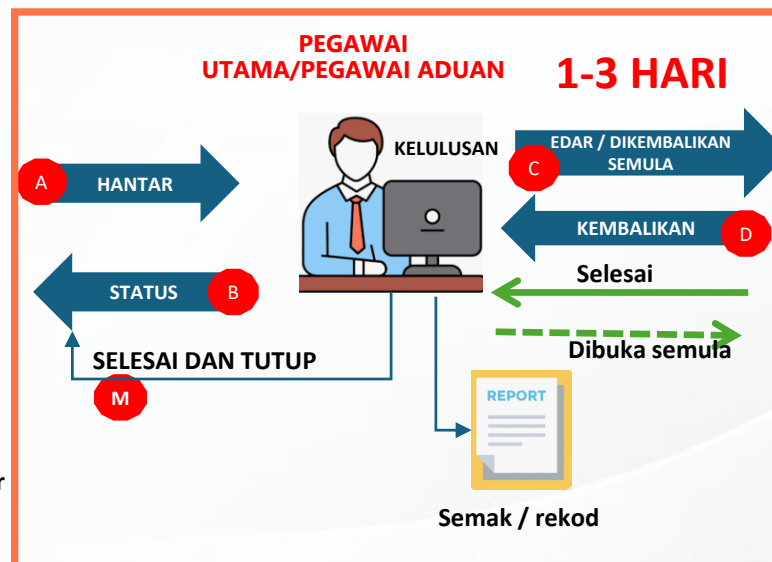


PROSES ADUAN AWAM

Edaran Secara Terus (Direct Routing)



No Aduan Operator
No Bil
No Akaun



Lawatan Tapak Aduan



Surat Peringatan dan tunjuk sebab
>14 hari aduan tidak diselesaikan

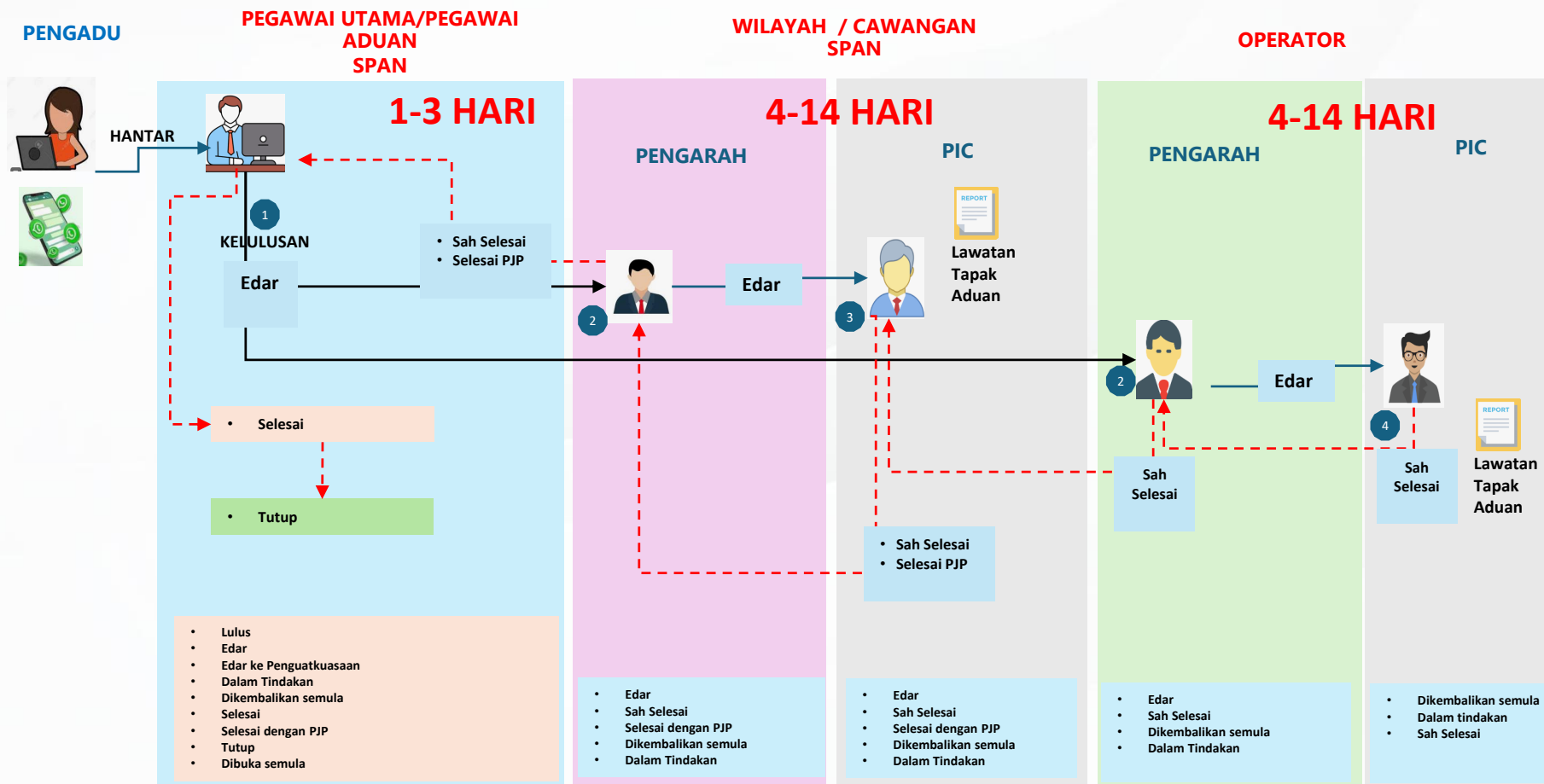


Maklumbalas Surat Tunjuk Sebab



PROSES ADUAN AWAM

Edaran Serentak (Parallel Routing)

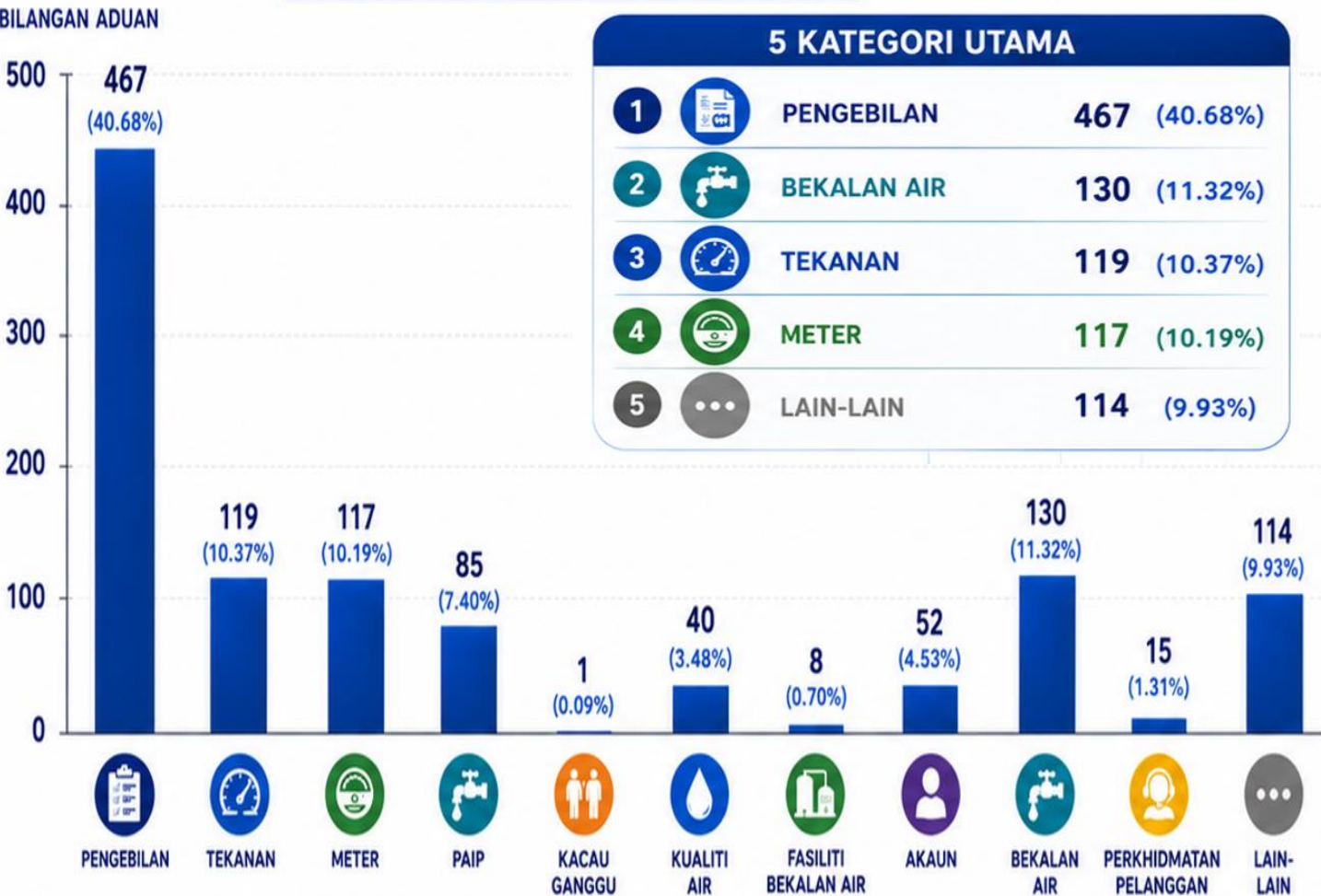


RINGKASAN ADUAN BEKALAN AIR

–Januari 2024 sehingga May 2026

JUMLAH KESELURUHAN ADUAN : 1,148

JUMLAH ADUAN MENGIKUT KATEGORI



5 KATEGORI UTAMA				
1		PENGEBILAN	467	(40.68%)
2		BEKALAN AIR	130	(11.32%)
3		TEKANAN	119	(10.37%)
4		METER	117	(10.19%)
5		LAIN-LAIN	114	(9.93%)

FAKTOR LONJAKAN ADUAN	HASIL SIASATAN
1 BIL TINGGI 	- Disyaki berlaku kebocoran dalaman - Bil tunggakan daripada pemilik akaun terdahulu - Bil adalah sah berdasarkan bacaan sebenar di tapak - Pengguna dinasihatkan untuk buat bayaran ansuran
2 METER ROSAK 	- Pemeriksaan mendapati meter tidak berfungsi dengan baik - Meter telah diganti - Pelarasan bil dibuat
3 BIL ANGGARAN 	- Bil adalah berdasarkan anggaran kerana kegagalan akses meter - Bacaan sebenar telah diambil dan pelarasan dibuat - Pelarasan bil telah dikemaskini.
4 PEMOTONGAN 	- Tunggakan adalah daripada bil terdahulu yang belum dijelaskan - Rekod menunjukkan notis telah dihantar kepada pengguna - Pengguna dinasihatkan membuat bayaran atau pelan ansuran
5 BAYARAN BIL TIDAK DIKEMASKINI 	- Terdapat ralat dalam sistem pengebilan - Pembetulan telah dibuat oleh pihak operator - Pelarasan telah diberikan kepada pengguna
6 BIL TIDAK DITERIMA / TIDAK SAMPAI 	- Bil telah diproses dan dihantar, namun tidak sampai disebabkan isu penghantaran - Pengguna disaran menggunakan bil elektronik (e-bil) - Berlaku kelewatan dalam penjaan bil disebabkan isu teknikal - Bil telah dijana dan dihantar semula

NOTIS MAKLUMAN

PEJABAT WILAYAH TENGAH TELAH BERPINDAH

ALAMAT BAHARU:
Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara
Pejabat Wilayah Tengah
Aras 7 (Unit 1), Menara PjH, Jalan Tun Abdul Razak
Presint 2, 62000 Putrajaya

Nombor Telefon : 03-8861 6661 / 03-8861 0624

www.span.gov.my



SPAN

MAKLUMAN

NOMBOR PERHUBUNGAN (WHATSAPP) BAGI TUJUAN
MAKLUM BALAS ATAU ADUAN BERKAITAN ISU PENCEMARAN,
PERKHIDMATAN BEKALAN AIR DAN PEMBTUNGAN YANG BERADA DI BAWAH
PENGAWALSELIAAN SPAN

013 388 5000

ATAU E-MEL KE

aduan@span.gov.my



Suruhanjaya Perkhidmatan
Air Negara



@span_malaysia



@spanmalaysia



@span_malaysia



Suruhanjaya Perkhidmatan
Air Negara

TERIMA KASIH

